

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 <input type="text"/>
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)

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 2
ÉPREUVE : EP1-B Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)	Durée : 30 mn	Coefficient : 8	Page 1/7

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE

Récemment embauché(e) au service des étages de l'hôtel « Les Lilas bleus », 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. Citer deux textiles naturels.

-

-

2. Expliquer les termes suivants :

- Chambre en recouche :

-
.....
.....
.....

- Chambre à blanc :

-
.....
.....
.....

- Chambre bloquée :

-
.....
.....
.....

3. Citer quatre revêtements de sol que l'on peut trouver dans une chambre équipée d'une salle de bains.

-
-
-
-

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

4. Dans le tableau ci-dessous, identifier les matériels professionnels suivants :

				
.....

5. Citer quatre fonctions essentielles de la gouvernante d'étages.

-
-
-
-

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

2^{ème} Partie : SCIENCES APPLIQUÉES

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

1.1. Citer quatre facteurs d'ambiance en vous aidant des illustrations données.

Illustrations	Facteurs d'ambiance
Le client apprécie de pouvoir régler, hiver comme été, la température de sa chambre à sa convenance.	-
Le client apprécie d'être isolé des bruits des autres chambres, il peut ainsi se sentir « chez lui ».	-
Fauteuils confortables, table de travail, tables de chevet, penderie, commode ... Les divers meubles qui équipent la chambre en font une vraie « pièce à vivre ».	-
Le client apprécie de pouvoir, grâce aux différentes sources lumineuses qui équipent sa chambre, choisir l'ambiance qui lui convient.	-

1.2. Le confort thermique dépend de trois paramètres. Indiquer deux de ces paramètres.

-
-

1.3. L'été, les clients apprécient que les chambres soient équipées d'appareils de climatisation. Expliquer pourquoi.

-
-
-
-

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

2. Pour l'entretien des chambres et des parties communes, vous utilisez différents produits.

2.1. Cocher les affirmations justes.

Les abrasifs ont une action chimique sur les salissures.

Les détergents sont composés de tensio - actifs.

L'eau de javel est bactéricide.

Pour le lavage des sanitaires on utilise un agglutinant.

2.2. Dire si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses en cochant la bonne réponse.
Justifier votre réponse.

2.2.1. « Mélanger deux produits augmente leur efficacité ».

Vrai

Faux

-
.....
.....

2.2.2. « On ne doit jamais transvaser un produit d'entretien dans un autre récipient, surtout alimentaire ».

Vrai

Faux

-
.....
.....

3. Les produits d'entretien contiennent des substances chimiques qui peuvent présenter des risques.

3.1. Indiquer deux risques pour la santé.

-
-

3.2. Indiquer un risque pour l'environnement.

-

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

3^{ème} Partie : GESTION ÉCONOMIE LÉGISLATION

Vous êtes dans l'établissement depuis quelques années et votre responsable vous charge de répondre aux questions ci-dessous à l'aide de vos connaissances.

Première partie :

Observez la carte d'identité de l'entreprise :

Hôtel LES LILAS BLEUS
11 Route Montante
74400 CHAMONIX
Tél 04 50 40 28 72
R.C.S Annecy B 522 630 101
SARL au capital de 140 000 €
Gérant : Monsieur Gérard Brosse
Associés à parts égales : Monsieur Paul LUX et Madame Hélène LUX

1 – Quelle est la raison sociale de l'entreprise ?

2 - Quel est le siège social de cette entreprise ?

3 – Quelle est la forme juridique de l'entreprise ?

4 – Cette entreprise est-elle une entreprise individuelle ou sociétaire ? Justifier votre réponse.

5 – Quel est le montant du capital de cette entreprise ?

6 – Quel est le montant de l'apport de chaque associé ?

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Deuxième partie :

Monsieur Lambert, client de l'hôtel, s'est fait dérober son micro-ordinateur dans sa chambre qu'une femme de chambre avait laissé ouverte.

1 – Qui a commis une faute ?

2 – Qui devra dédommager le client ? Justifier votre réponse.

3 – Quel est le type de responsabilité engagé vis-à-vis du client ? Cocher la bonne réponse.

- Responsabilité civile contractuelle
- Responsabilité civile délictuelle
- Responsabilité pénale