

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

CALCULATRICE AUTORISÉE

sujet

Sujet..... Pages 1 à 7

Documents 1, 2 et 3..... Pages 8, 9, 10

CAP SERVICES HÔTELIERS	Code : 33408	Session 2017	SUJET 30
ÉPREUVE : EP1-B Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)	Durée : 30 mn	Coefficient : 8	Page 1 sur 10

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

LE GRAND HÔTEL ****
10 place Victor Hugo
25000 BESANÇON
legrandhotel@besancon.com
03.81.52.XX.XX

Vous travaillez en qualité de femme ou valet de chambre.

1^{ère} Partie : TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE

1. Expliquer la signification de ces mots :

1.1 **CHECK-IN** :

1.2 **CHECK-OUT** :

2. Votre établissement propose plusieurs forfaits à ses clients.

2.1 Donner la définition d'un **FORFAIT** :

.....
.....
.....

2.2 Citer le nom des forfaits correspondant aux définitions dans le tableau ci-dessous.

Forfaits	Définitions
	Prestation proposée en général aux personnes se déplaçant beaucoup, commerciaux, hommes d'affaires, et ce, même pour une seule nuitée : dîner, nuitée et petit déjeuner.
	Prestation proposée en général pour des séjours de plusieurs jours. Ce forfait comprend les nuitées, les petits déjeuners, les déjeuners et les dîners.
	Location très courte d'une chambre pour une durée inférieure à la durée normale, un après-midi ou quelques heures.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

3. Votre gouvernante vous demande d'expliquer les termes suivants :

3.1 **Chambre en recouche :**

.....
.....
.....

3.2 **Chambre à blanc :**

.....
.....
.....

3.3 **Chambre bloquée :**

.....
.....
.....

4. Votre établissement met en place des signalétiques pour informer ses clients. Définir chaque signalétique mise en place par l'établissement.

	
	
	

5. Un membre de la brigade porte des clefs d'or sur son uniforme.

Indiquer le poste qu'occupe cette personne :

6. La gouvernante vous demande de mettre en place dans une chambre un lit de type « **King size bed** ». Préciser les dimensions de ce type de lit ? (en mètre).

Longueur :m

Largeur :m

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

2^{ème} Partie : SCIENCES APPLIQUÉES

Dans le cadre de votre travail, vous êtes en charge de la remise en état des chambres après le départ des clients. Vous avez à votre disposition le plan de nettoyage et de désinfection des salles de bains.

2.1 À l'aide du document 1, préciser le numéro du protocole à suivre pour l'entretien du lavabo et de la baignoire.

.....

2.2 Indiquer pour le protocole choisi la fréquence de l'entretien.

-

2.3 La première étape du plan de nettoyage de la baignoire et du lavabo, indique : « **se protéger** ». Citer un élément permettant d'appliquer cette consigne.

-

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

2.4 À partir du document 2, compléter le cercle de Sinner, ci-dessous, pour l'utilisation du produit « LYSFORMIN 5.5.5 » :

The diagram shows a circle divided into four quadrants by a vertical and a horizontal line. In the center, there are two curved arrows forming a circle. The quadrants contain the following text and icons:

- Top-Left:** TEMPÉRATURE :
-
.....
- Top-Right:** CONCENTRATION :
-
.....
- Bottom-Left:** ACTION MÉCANIQUE :
-
.....
- Bottom-Right:** TEMPS D'ACTION :
-
.....

Background icons include a thermometer, a beaker, a stopwatch, and gears.

2.5 Nommer la catégorie à laquelle appartient « LYSFORMIN », produit utilisé pour l'entretien de la salle de bains.

-

2.6 Préciser les deux types de salissures sur lesquels agit ce produit.

-

-

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

2.7 Définir les trois propriétés du produit « Lysformin » citées ci-dessous.

- Bactéricide :

.....

- Fongicide :

.....

- Virucide :

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

3^{ème} Partie : GESTION ÉCONOMIE LÉGISLATION

Suite à votre période d'essai, votre responsable Madame Bazot, vous propose une embauche. Elle vous reçoit dans son bureau afin de vous présenter un contrat, document 3, et vous demande de répondre aux questions suivantes.

3.1. Indiquer le type de contrat présenté dans le document (en toutes lettres) :

.....

3.2. Citer un autre contrat de travail que vous connaissez (en toutes lettres) :

.....

3.3. Compléter la définition du contrat de travail à l'aide des mots en italique :

Salaire – salarié – employeur – accord

Un contrat de travail est un par lequel un s'engage à effectuer un travail, pour le compte et sous la direction d'une autre personne, l'....., qui lui verse un

3.4. Identifier les deux parties (personnes morales ou physiques) concernées par le contrat :

.....
.....

3.5. Indiquer la durée de la période d'essai d'Anna :

.....

3.6. Citer un droit et une obligation de Mme Batisse Anna :

Un droit :

Une obligation :

3.7. Indiquer la raison sociale ou dénomination sociale de cet hôtel :

.....

3.8. Indiquer où se situe le siège social de cet hôtel :

.....

3.9. Indiquer la forme juridique de cette entreprise (en toutes lettres) :

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DOCUMENT 1 : Plan de nettoyage et de désinfection des salles de bains

QUOI ?	AVEC QUOI ?	QUAND ?	COMMENT ?						QUI ?
			Étapes :						
			1	2	3	4	5	6	
PROTOCOLE n°1 : <i>Baignoires, Lavabos, Bidets, douches</i>	- Détergent désinfectant <i>(lire la notice avant utilisation)</i> -Eau tiède -Gants -Brosse -Lavette -Papier à usage unique	Une fois par jour = quotidien	Se protéger	Éliminer les déchets	Appliquer le produit	Brosser ou frotter	Laisser agir 5 min	Rincer	Personnel de chambre
PROTOCOLE n°2 : <i>Poignées, portes, interrupteurs</i>	Lingette désinfectante	Une fois par jour = quotidien	Nettoyer	Laisser sécher					Personnel de chambre
PROTOCOLE n°3 <i>Fenêtres, miroirs</i>	Solvant vitre	Une fois par semaine	Appliquer le produit	Frotter	Sécher				Personnel de chambre

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DOCUMENT 2 : Étiquette du produit « LYSFORMIN 5.5.5 »

LYSFORMIN 5.5.5

Détergent – Désinfectant

Produit spécialement conçu pour le nettoyage et la désinfection en une seule opération de toutes surfaces lavables (sols, mobiliers, salle de bains, murs, portes....)

BACTÉRICIDE, FONGICIDE, VIRUCIDE

Conforme aux normes AFNOR

NFT 72151-NFT 72171

NFT 72190 – NFT 72201

Actif sur le VIH (Sida)

PETERS

Laboratoire pharmaceutique

Z.I Les vignes

43 Rue Benoit Franklin

93500 Bobigny- France

Tel : 0140910023



Composition :

Aldéhydes, Tensio-actifs, anticorrosifs parfums...

Mode d'emploi :

Mettre 5 litres d'eau tiède dans un seau.

Verser le contenu du sachet de 20ml de produit dans le seau.

Appliquer sur la surface à désinfecter

Brosser ou frotter. Laisser agir 5 minutes.

Rincer.

Précautions d'usage :

Port de gants obligatoire

Éviter le contact avec les yeux, la peau.

En cas de projection accidentelle, rincer abondamment à l'eau claire.

Ne pas avaler

Ne pas associer à d'autres produits.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DOCUMENT 3

Objet : Contrat de travail

Entre les soussignés :

Le Grand Hôtel ****, SA au capital de 700 000 euros, situé à Besançon, 10 place Victor Hugo, représenté par Mme Bazot, agissant en qualité de gérante, d'une part,

Et

Mme Anna Batisse, demeurant à Besançon, 18 rue des fleurs, d'autre part.

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1 : La société Le Grand Hôtel engage Mme Anna Batisse sous contrat à durée indéterminée, à compter du 2 mai 2017, sous réserve des résultats de la visite médicale d'embauche.

Article 2 : Le présent contrat ne deviendra définitif, et à durée indéterminée, qu'à l'issue d'une période d'essai de 1 mois, renouvelable une fois.

Article 3 : Mme Anna Batisse est engagée en qualité de femme de chambre, au niveau II, échelon 1. Elle sera chargée d'exécuter les tâches demandées par ses supérieurs.

Article 4 : Mme Anna Batisse exercera ses fonctions au Grand Hôtel, à Besançon, selon les horaires en vigueur dans l'entreprise sur la base de 35 heures par semaine.

Article 5 : Mme Anna Batisse percevra une rémunération brute mensuelle de 1 504,57 € pour 151.67 heures par mois. Mme Anna Batisse a droit à deux jours de repos hebdomadaire dans les conditions prévues par la convention collective nationale des CHR.

Article 6 : Conformément à la législation en vigueur, Mme Anna Batisse bénéficie de deux jours et demi ouvrables de congés payés par mois de travail effectif, calculés sur la période du 1^{er} juin de l'année précédente au 31 mai de l'année en cours.

Article 7 : Mme Anna Batisse s'engage à se conformer sans réserve aux prescriptions du règlement intérieur de l'entreprise.

Article 8 : Mme Anna Batisse sera affiliée à la caisse de retraite complémentaire KLESIA domiciliée à Paris.