

| | | | |
|----------------|---|--|----------------------|
| 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° de la candidate ou 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 de la correctrice ou du correcteur | | |
| | <input style="width: 150px; height: 40px;" type="text"/> | | |

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

Session 2022

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

COMMERCIALISATION ET SERVICES EN HÔTEL-CAFÉ-RESTAURANT

Épreuve EP1

Organisation des prestations en Hôtel-Café-Restaurant

Durée : 2 heures
Coefficient : 4

Le sujet se compose de 13 pages, numérotées de 1/13 à 13/13.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Le sujet est à rendre dans sa totalité.

L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.
L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collègue » est autorisé.

Compétences visées :

-Compétence 1 : **Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises** dans le respect de la réglementation en vigueur et en appliquant les techniques de prévention liées à l'activité.

-Compétence 2 : **Collecter les informations et ordonnancer ses activités** dans le respect des consignes et du temps imparti.

| | | | |
|--|--------------|--------------------|--------------|
| CAP Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant | Session 2022 | 2206-CAP CSHCR EP1 | SUJET |
| EP1 Organisation des prestations en Hôtel-Café-Restaurant | Durée : 2 h | Coefficient : 4 | Page 1/13 |

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Présentation de l'entreprise

Vous travaillez pour la saison dans l'hôtel restaurant 3 étoiles « La Presqu'Île du Golfe » situé dans le Golfe du Morbihan, à Quiberon.

Cet établissement possède 25 chambres et un restaurant pouvant accueillir 60 clients. La clientèle est essentiellement touristique. L'hôtel restaurant souhaite valoriser les produits issus de l'agriculture biologique recherchés par la clientèle.

Vous devez, à travers vos différentes missions, mettre en avant une démarche respectueuse de l'environnement.



Hôtel restaurant « La Presqu'Île du Golfe »
13 rue de la Mer
56 170 QUIBERON

02 97 45 67 88
presquiledugolfe@gmail.com

| | | | |
|--|--------------|--------------------|--------------|
| CAP Commercialisation et Services en hôtel-café-restaurant | Session 2022 | 2206-CAP CSHCR EP1 | SUJET |
| EP1 Organisation des prestations en Hôtel-Café-Restaurant | Durée : 2 h | Coefficient 4 | Page 2/13 |

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Vous commencez votre journée de travail à 10h pour renforcer la brigade du petit déjeuner. Un couple de clients souhaite prendre le petit déjeuner au bar, vous vous en chargez.

Dans un respect des règles d'hygiène, vous procédez au lavage des mains avant de commencer votre activité.

1- Justifier le lavage des mains avant de commencer votre activité.

.....

.....

2- Numéroté les étapes du lavage des mains dans l'ordre chronologique.

| Étape de lavage des mains | Numéro des étapes |
|--|-------------------|
| Rincer à l'eau claire | |
| Prendre une dose de savon antiseptique | |
| Jeter l'essuie main dans la poubelle | |
| Mouiller les mains, les poignets, les avants bras | |
| Sécher avec un essuie main à usage unique | |
| Frotter les mains, les poignets, les avants bras pendant 30 secondes minimum | |

3- Dans le tableau suivant (page 4/13), sélectionner les matériels nécessaires au service de la commande des clients ci-dessous.

| |
|-----------------------|
| Table : |
| Couverts : 2 |
| BAR |
| 2 x yaourts |
| Pain et viennoiseries |
| 2 x jus d'orange |
| 1 x café |
| 1 x thé |
| Beurre ½ sel |
| Confitures variées |
| 27/04/2022 |
| <i>José</i> |

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

| Matériel à sélectionner | | | |
|-------------------------|--|-----------------|--|
| Plateau | | Tasses à café | |
| Bol en porcelaine | | Sous tasses | |
| Couverts à entremets | | Tasses à thé | |
| Couverts de base | | Bol | |
| Corbeille à pain | | Cuillère à café | |
| Verre à eau | | Cuillère à thé | |
| Verre à vin | | Assiette à pain | |
| Tumbler | | Serviettes | |
| Théière | | Pot | |

Vous allez chercher les produits correspondants à la commande des clients.

4- Repérer les zones et les températures de stockage pour les produits suivants :

| Produit | Zone de stockage | Température de stockage |
|---------------------|------------------|-------------------------|
| Yaourt | | |
| Jus de fruits frais | | |
| Confitures | | |

Suite à cette prestation vous constatez une rupture de stock des yaourts.

5- Préparer la commande de produits laitiers suivante à l'aide de l'extrait de tarif de votre producteur habituel « Ma Ferme Bio ».

| Produits à commander |
|---|
| ▶ 20 pots de 125 g de yaourts bio vanille |
| ▶ 30 pots de 125 g de yaourts nature bio 0 % |
| ▶ 2 pots de 500 g de fromage blanc pasteurisé |

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

**Ma Ferme Bio
35 chemin des Près
56170 Quiberon**



EXTRAIT DES TARIFS

| Produits | Unité de vente | Prix Unitaire HT |
|---------------------------------|-----------------|------------------|
| Yaourt bio vanille | Pot de 700 g | 4,80 € |
| Yaourt bio vanille | 4 pots de 125 g | 4,30 € |
| Yaourt bio orange | 6 pots de 125 g | 4,90 € |
| Yaourt bio à la crème de marron | 4 pots de 125 g | 4,10 € |
| Yaourt bio nature 0 % | 6 pots de 125 g | 3,65 € |
| Yaourt bio à la fraise | 4 pots de 125 g | 3,85 € |
| Fromage blanc pasteurisé | Pot de 500 g | 5,10 € |

**La Presqu'île du Golfe
13 rue de la Mer
56170 Quiberon**

BON DE COMMANDE n° 345

Tél : 02 97 45 67 88
presquiledugolfe@gmail.com

**Ma Ferme Bio
35 chemin des Près
56170 Quiberon**

Date : 27 avril 2022

| Désignation | Unité | Quantité | Prix unitaire HT |
|-------------|-------|----------|------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

6- Nommer le type de circuit d'approvisionnement utilisé pour cette commande (cocher la bonne réponse).

Circuit court

Circuit long

Justifier votre réponse :



7- Repérer le label « agriculture biologique » présent sur l'étiquette du yaourt ci-dessus (entourer la réponse).

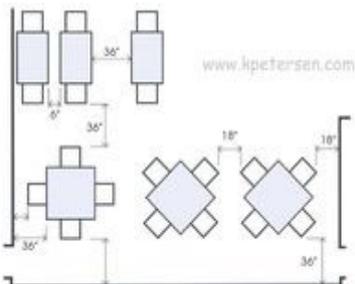
8- Sélectionner la caractéristique correspondant au label présent sur l'étiquette ci-dessus en cochant la bonne proposition.

| | |
|--|--------------------------|
| Produit de qualité supérieure aux produits similaires | <input type="checkbox"/> |
| Produit issu d'un terroir respectant un cahier des charges | <input type="checkbox"/> |
| Produit respectueux de l'environnement et du bien-être de l'animal | <input type="checkbox"/> |
| Produit dont au moins une des étapes de fabrication doit avoir lieu selon un savoir-faire connu, dans une zone géographique déterminée | <input type="checkbox"/> |

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Suite à cette prestation vous avez la responsabilité de dresser la salle de restaurant pour la réception d'un banquet de 20 personnes.

9- Remettre dans l'ordre les différentes étapes de la mise en place.

| | | |
|---|--|--|
| Étape n° : _____ | Étape n° : _____ | Étape n° : _____ |
|  |  |  |
| Nettoyer le matériel | Réaliser la carcasse | Dresser la table |
| Étape n° : _____ | Étape n° : _____ | |
|  |  | |
| Napper la table | Nettoyer le mobilier | |

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Vous avez réalisé la semaine précédente votre commande de bières artisanales. Aujourd'hui, votre fournisseur assure la livraison et en profite pour vous proposer d'organiser une dégustation pour le banquet.

10- Contrôler la conformité de la livraison à partir du bon de commande et du bon de livraison et compléter si besoin les observations sur le bon de livraison.

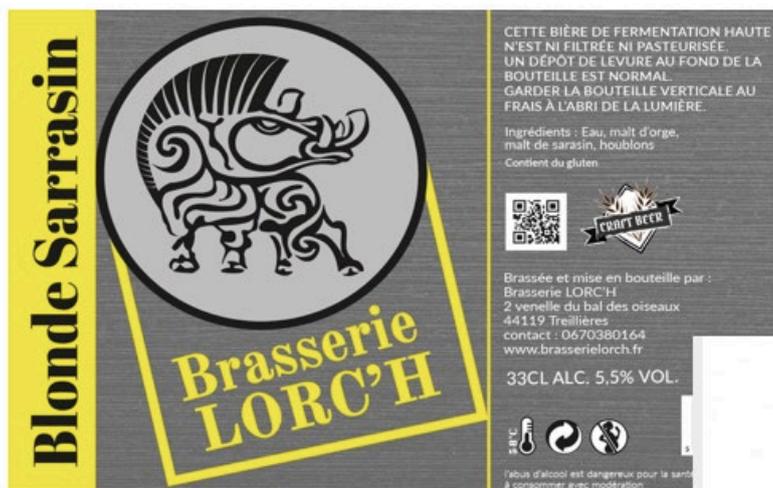
| Hôtel restaurant « La Presqu'île du Golfe » 13 rue de la Mer 56170 QUIBERON 02 97 45 67 88 presquiledugolf@gmail.com Bon de commande n° 2390 Date : 21 avril 2022 | Brasserie LORC'H 2 venelle du bal des oiseaux 44119 TREILLIÈRES 06 70 38 01 34 www.brasserialorch.fr | | |
|---|--|--------|--------------|
| Appellation et désignation | Prix départ | Nombre | Somme totale |
| Bière artisanale Bio blanche | 3,00 € | 15 | 45,00 € |
| Bière artisanale Bio blonde | 4,50 € | 15 | 67,50 € |
| Bière artisanale Bio rousse | 5,50 € | 5 | 27,50 € |
| Bière artisanale Bio ambrée | 6,25 € | 5 | 31,25 € |
| Bière artisanale Bio brune | 7,00 € | 5 | 35,00 € |

| Brasserie LORC'H 2 venelle du bal des oiseaux 44 119 TREILLIÈRES 06 70 38 01 34 www.brasserialorch.fr Bon de livraison n° 2390 Date : 27 avril 2022 | Hôtel restaurant « La Presqu'île du Golfe » 13 rue de la Mer 56 170 QUIBERON 02 97 45 67 88 presquiledugolf@gmail.com | | |
|---|---|--------|--------------|
| Appellation et désignation | Prix départ | Nombre | Somme totale |
| Bière artisanale Bio blanche | 6,00 € | 15 | 90,00 € |
| Bière artisanale Bio blonde | 4,50 € | 20 | 90,00 € |
| Bière artisanale Bio ambrée | 6,25 € | 6 | 37,50 € |
| Bière artisanale Bio brune | 7,00 € | 5 | 35,00 € |
| Observations : | | | |

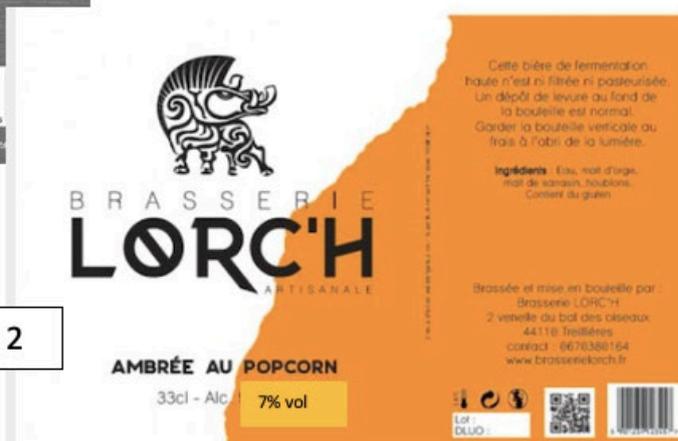
NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Lors de la réception, vous analysez les étiquettes des différentes bières livrées.

11- Relever sur les étiquettes les caractéristiques des différentes bières et compléter le tableau page suivante.



Bière 1



Bière 2



Bière 3



Bière 4

BRUNE
33 cl ALC. 8,6 % VOL

| | | | |
|--|--------------|--------------------|-----------|
| CAP Commercialisation et Services en hôtel-café-restaurant | Session 2022 | 2206-CAP CSHCR EP1 | SUJET |
| EP1 Organisation des prestations en Hôtel-Café-Restaurant | Durée : 2 h | Coefficient 4 | Page 9/13 |

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

| Bières | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----------------|---|---|---|---|
| Couleur | | | | |
| Degré d'alcool | | | | |

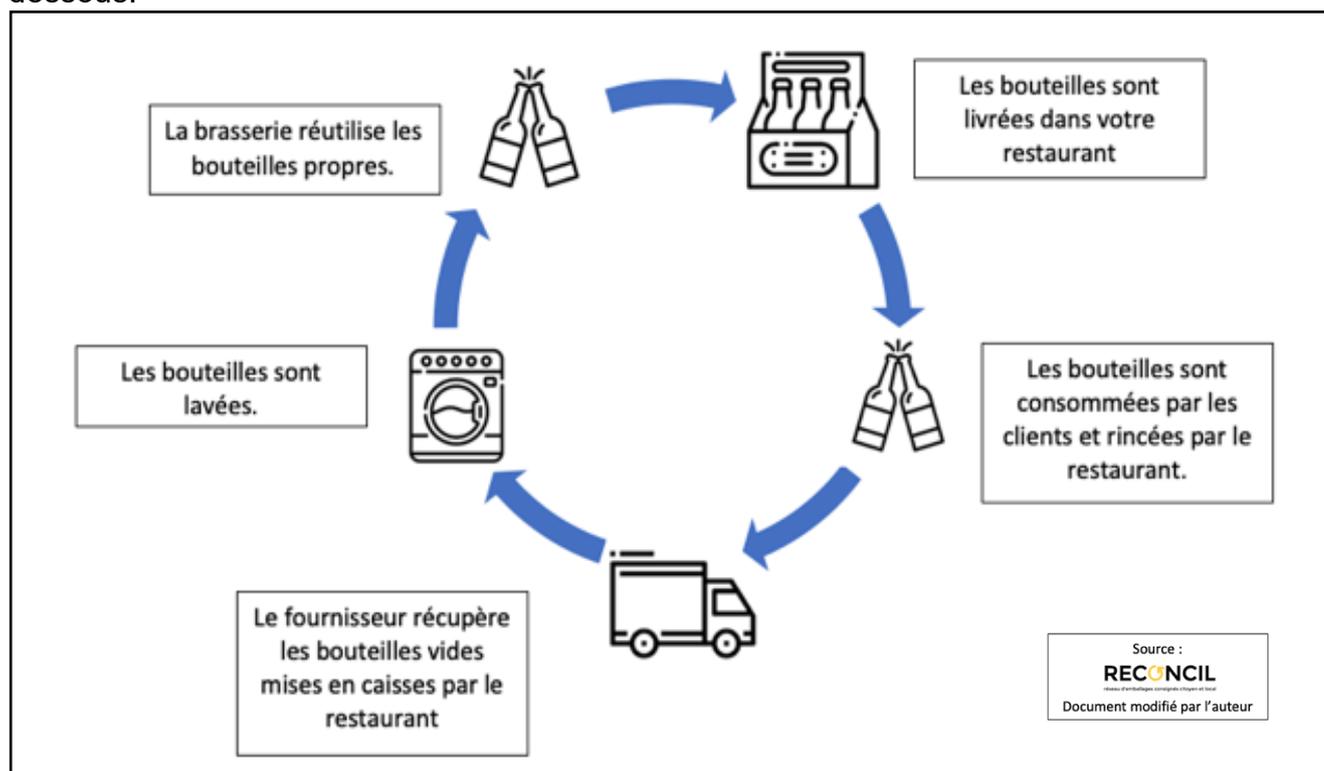
Les clients souhaitent un apéritif léger en alcool et désaltérant.

12- Sélectionner les deux bières correspondant aux souhaits des clients en vous aidant de vos recherches et justifier votre réponse.

- Bières sélectionnées :
- Justification :
-
-

Votre fournisseur de bière artisanale, soucieux de son impact sur l'environnement, pratique la consignation de ses bouteilles de bière.

Votre fournisseur vous décrit le principe de la consignation des bouteilles à l'aide du schéma ci-dessous.



NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

13- Indiquer, une fois la dégustation de bières terminée, votre rôle lors du débarrassage des bouteilles vides.

.....
.....

14- Préciser l'intérêt d'appliquer la consignation des bouteilles de verres.

.....

Le service du déjeuner est terminé. Vous arrivez en renfort pour la remise en état des chambres.

Dans le local de rangement des chariots d'étage, vous consultez une fiche technique sur la remise en état des chambres. Celle-ci est incomplète.

15- Compléter le tableau ci-dessous avec les informations manquantes.

| ÉTAT DES CHAMBRES | | Description de la chambre ET action |
|-------------------|------------|--|
| L | LIBRE | La chambre est prête à accueillir le client. Aucune action nécessaire. |
| A | EN ARRIVÉE | La chambre est prête à accueillir le client. Elle est réservée pour un client qui en a fait la demande. Aucune action nécessaire. |
| O | OCCUPÉE | |
| D | EN DÉPART | |

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Vous prenez connaissance à la réception de l'hôtel du tableau d'occupation des chambres.

16- Cocher l'état des chambres en fonction de la situation.

| Situation | État des Chambres | | | |
|--|-------------------|---|---|---|
| | L | A | O | D |
| Le client de la chambre 104 reste encore une nuit à l'hôtel. | | | | |
| La cliente de la chambre 112 mécontente décide de partir ce jour. La chambre restera libre ce soir. | | | | |
| Un touriste japonais VIP a annoncé son arrivée à 16h35. Il occupera la chambre 307 qui était occupée la nuit précédente. | | | | |
| Les clients de la chambre 249 ont annulé leur arrivée. La chambre est disponible à la vente. | | | | |

L'hôtel met à disposition des produits d'accueil pour l'arrivée de chaque client, une attention particulière est portée aux clients VIP.

17- Nommer quatre produits mis à disposition des clients VIP lors de leur arrivée au sein de votre structure.

.....

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

L'établissement souhaite remplacer les savons par des produits plus naturels s'inscrivant dans une démarche respectueuse de l'environnement.

Vous avez sollicité deux fournisseurs de savons naturels qui ont envoyé leurs conditions de vente.

18- Calculer, pour chaque fournisseur, le prix d'achat de 100 savons.

| TABLEAU DE COMPARAISON DES OFFRES | | | | |
|-----------------------------------|---|-------|---------------------------------------|-------|
| Nom du fournisseur | Le goût du miel | | Le paradis des savons | |
| Article | Savon bio au miel et aux algues de Bretagne | | Savon aux algues révélateur de beauté | |
| Unité de vente | 1 savon | | Lot de 10 savons | |
| Prix Unitaire Brut | 4,00 € | | 46,00 € | |
| Quantité à commander | | | | |
| Montant total Brut | | | | |
| Remise | Aucune | | 20 % | |
| Montant total Net | | | | |
| Frais de transport | 0 € | | 15,00 € | |
| Coût d'achat HT | | | | |

19- Indiquer le nom du fournisseur que vous allez choisir pour vos prochaines commandes en sachant que vous préférez un produit bio. Justifier votre choix.

.....
.....

20- Citer un autre critère qui aurait pu vous permettre de faire un choix entre les 2 fournisseurs. Précisez le fournisseur choisi dans ce cas.

.....
.....