

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

sujets

CAP SERVICES HÔTELIERS	Code : 33408	Session 2016	SUJET 24
ÉPREUVE : EP1-B Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)	Durée : 30 mn	Coefficient : 8	Page 1 sur 8

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE

Récemment employé(e) au service des étages de l'hôtel « Le Petit Caillou », établissement indépendant classé 2 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.

1^{ère} Partie : TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE

1.1. Expliquer les termes suivants :

- chambre à blanc,

.....
.....

- chambre en recouche,

.....
.....

- chambre hors service.

.....
.....

1.2. Lister les catégories qui composent le nouveau classement des hôtels.

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



NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

1.3. Indiquer ce qu'il est nécessaire d'ajouter dans une chambre réservée à une famille avec un enfant de six mois.

.....

1.4. Nommer les locaux concernés à partir des définitions suivantes.

C'est une pièce équipée de machines à laver et à sécher le linge :

C'est l'endroit où est stocké le linge propre :

C'est un local où les employés d'étage rangent leur matériel :

1.5. Énumérer les tâches que vous devez réaliser pour les cinq étapes du service de la couverture.

Étapes	Tâches à réaliser
N° 1	
N° 2	
N° 3	
N° 4	
N° 5	

1.6. Citer trois produits d'accueil pour une chambre VIP.

-
-
-

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

2^{ème} Partie : SCIENCES APPLIQUÉES

À la suite de votre période d'essai à l'hôtel « Le Petit Caillou », vous êtes employé(e). Lors de votre premier jour de travail, la gouvernante aborde avec vous plusieurs points notamment les règles d'hygiène à respecter et les produits de nettoyage que vous devez utiliser.

2.1. Citer trois éléments qui composent la tenue professionnelle d'une femme de chambre.

-
-
-

2.2. Justifier l'importance de cette tenue professionnelle (deux réponses attendues).

-
-

2.3. Citer deux moments au cours desquels il est important de se laver les mains.

-
-

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

La gouvernante vous explique qu'il faut porter une attention toute particulière aux moquettes et tapis des chambres car ils sont porteurs de microorganismes dont certains sont pathogènes.

2.4. Citer deux familles de microorganismes qui peuvent se développer sur ces revêtements de sol.

-
-

2.5. Définir le terme souligné dans la situation ci-dessus.

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

2.6. Entourer dans la liste ci-dessous les conditions défavorables au développement microbien.

Présence d'eau

pH acide

Présence de désinfectant

Température inférieure à 0°C

Absence de nourriture

Température située entre + 20°C et +40°C

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Les produits d'entretien peuvent être classés selon leur mode d'action.

2.7. Relier chaque produit à son rôle principal.

- | | | | |
|--------------|--------------------------|--------------------------|---|
| Détartrant | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Éliminer les salissures visibles |
| Abrasif | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Neutraliser les mauvaises odeurs |
| Désinfectant | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Éliminer par frottement les salissures qui adhèrent |
| Détergent | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Enlever les dépôts calcaires |
| Désodorisant | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Détruire les microorganismes |

2.8. Parmi les produits évoqués dans la question 2.7, nommer trois produits nécessaires à l'entretien de la cuvette des WC.

-
-
-

2.9. Citer la mesure de protection individuelle que vous devez respecter quand vous nettoyez la cuvette de WC.

-
-

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

3^{ème} Partie : GESTION ÉCONOMIE LÉGISLATION

3.1. Vous venez de signer votre contrat à durée déterminée (CDD) :

- Indiquer le nom du document écrit qui confirme cet accord.....

.....

- Préciser le nombre d'exemplaires qui doivent être rédigés.

1

2

3

3.2. Dans toutes les entreprises de plus de 20 salariés, un document expliquant les règles à respecter doit être affiché. Nommer ce document.

.....

3.3. La gouvernante souhaite désormais facturer le nettoyage des vêtements. Mentionner deux moyens de paiement utilisables par le client.

.....

3.4. L'auberge du Petit Caillou est en rupture de stock pour les produits d'entretien. Citer deux moyens pour trouver le nom et l'adresse d'un fournisseur.

.....

3.5. Lorsque le fournisseur aura été choisi, préciser quel document devra être complété par l'auberge du Petit Caillou pour recevoir ces produits. Cocher la réponse qui vous paraît correcte.

Facture

Bon de livraison

Bon de commande

3.6. Les produits commandés sont arrivés. Que convient-il de faire ? Plusieurs réponses possibles. Cocher la ou les réponse(s).

Vérifier l'état des marchandises.

Payer immédiatement en faisant confiance au livreur.

Comparer le bon de livraison avec le bon de commande et noter les anomalies sur le bon de livraison.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

3.7. La gouvernante souhaite s'assurer de vos connaissances concernant les fiches de stock.

FICHE DE STOCK

Produit : Miel de Provence
Référence : MIP589

Unité : Pot de 500 g

date	n° du bon	libellé (entrée ou sortie)	quantité entrée	quantité sortie	stock
01/03/2016		STOCK INITIAL			7
02/03/2016	19	SORTIE		5	2
03/03/2016	31	ENTRÉE	20		22
08/03/2016	20	SORTIE		8	14
10/03/2016	21	SORTIE		8	6
15/03/2016	22	SORTIE		5	1
16/03/2016	32	ENTRÉE	15		16
20/03/2016	23	SORTIE		10	6

3.7.1. Préciser le calcul qui a permis d'obtenir le stock au :

- 03/03/2016 (22 pots).....
.....

3.7.2. Expliquer à quoi sert une fiche de stock

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