

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
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

Matériel autorisé :

L'usage de la calculatrice, avec ou sans mode examen, est autorisé.

Le prêt entre candidats est interdit.

CE DOSSIER COMPORTE 10 PAGES

Il est demandé aux candidats :

- De contrôler que le dossier sujet soit complet.
- D'inscrire ses nom, prénoms et N° candidat, date de naissance, série,... ci-dessus.
- De **répondre obligatoirement sur ce dossier.**
- De rendre ce dossier en fin d'épreuve aux surveillants de salle.

CAP SERVICES HÔTELIERS		Session 2018	SUJET 35
ÉPREUVE : EP1-B Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)	Durée : 30 mn	Coefficient : 8	Page 1 / 10

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

CONTEXTE PROFESSIONNEL
HÔTEL LES CHARMES DE PROVENCE ****
20 avenue de la mer
06100 NICE
charmesdeprovence@nice.com

Vous avez obtenu votre CAP Services Hôteliers et vous avez été employé en qualité de femme ou valet de chambre.

1^{ère} Partie : TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE

1.1 Votre responsable souhaite s'assurer que vous connaissez bien la nature de vos missions. Il vous demande de compléter par une croix les tâches qui doivent être effectuées par un employé de service hôtelier.

Appeler un taxi	
Faire les lits	
Débarrasser les plateaux de petits déjeuners servis dans les chambres	
Dépoussiérer le mobilier	
Distribuer le courrier	
Distribuer les clefs	
Entretien des communs et des sanitaires publics	
Louer des chambres	
Repasser le linge	
Réserver une table au restaurant	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

1.2 Votre responsable souhaite maintenant s'assurer que vous avez une bonne représentation des différents services dans l'entreprise. Il vous demande de compléter le tableau en classant les postes des personnels dans leur service respectif.

**Gouvernante – Sommelier – Bagagiste – Groom – Femme de chambre –
Chef de rang – Lingère – Barman – Équipier – Portier – Maître d'hôtel – Voiturier**

SERVICE HÉBERGEMENT	SERVICE RESTAURATION

1.3 Avant de vous confier une mission d'entretien des lieux d'hébergement, votre responsable vous demande de remettre dans l'ordre chronologie en les numérotant (de 1 à 8) les différentes étapes de réalisation d'une chambre à blanc.

Aérer la chambre	
Aspirer la moquette	
Contrôler le travail	
Enlever le linge sale	
Frapper à la porte avant d'entrée	
Nettoyer la salle de bains	
Pendant que les produits d'entretien agissent, faire le lit	
Disposer le linge propre	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

1.4 Votre responsable souhaite s'assurer que vous comprendrez bien la nature de vos missions et vous demande de définir les différents termes du tableau.

Termes	Définitions
Délogement	
Chambre en recouche	
Chambre bloquée	
VIP	

1.5 Vous aurez pour mission de mettre en place des plateaux de courtoisie. Votre responsable vous demande d'indiquer les produits nécessaires pour la mise en place d'un plateau de courtoisie en cochant les cases correspondantes.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Allumettes | <input type="checkbox"/> Gobelets |
| <input type="checkbox"/> Biscuits | <input type="checkbox"/> Stylo |
| <input type="checkbox"/> Bouilloire | <input type="checkbox"/> Savonnettes |
| <input type="checkbox"/> Café, thé, infusion | <input type="checkbox"/> Sucre |
| <input type="checkbox"/> Papier hygiénique | <input type="checkbox"/> Éponge lustrante |

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

2^{ème} Partie : SCIENCES APPLIQUÉES

En fin de saison, lors de l'entretien d'une chambre, vous vous rendez compte que des petits parasites sont sur le lit. Après les avoir observés, vous reconnaissez alors un parasite bien particulier : une punaise de lit.



Photographie d'une punaise de lit

2.1 Vous responsable vous demande de lui indiquer en les entourant deux troubles qui pourraient être observés sur les clients de l'hôtel qui dormiraient en présence de ces punaises de lit.

Traces rouges à l'endroit des piqûres

Diarrhées

Démangeaisons

Vomissements

Ces parasites favorisent l'introduction de micro-organismes dans le corps.

2.2 Votre responsable vous demande de citer trois familles de micro-organismes.

-
-
-

Certains micro-organismes sont plus redoutés que d'autres car ils sont dits pathogènes.

2.3 Votre responsable vous demande de définir le terme « pathogène ».

-
-

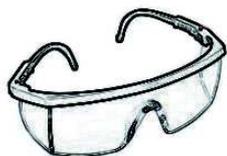
NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Afin de pouvoir continuer à recevoir des clients, l'hôtel doit nettoyer efficacement l'ensemble de ses infrastructures. Lors de ce nettoyage, vous utilisez un produit qui comporte le pictogramme représenté ci-dessous.

2.4 Indiquer la signification de ce pictogramme.



2.5 Avant d'utiliser ce produit, vous devez porter des équipements de sécurité. Entourez les équipements qui seront nécessaires.



NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Les produits que vous utilisez dans le cadre de votre travail à l'hôtel sont nombreux. Il est nécessaire de connaître l'action de ces produits.

2.6 Avant d'utiliser les produits, vous devez repérer les modes d'action de chacun d'entre eux. Votre responsable vous demande d'associer dans le tableau ci-dessous chaque produit à son mode d'action par une flèche.

Produits
Antiseptique
Désinfectant
Détartrant
Détergent

Modes d'actions
Dissout le calcaire
Élimine ou réduit le nombre de micro-organismes sur les surfaces
Décolle, dégraisse les salissures
Élimine ou réduit le nombre de micro-organismes sur les mains

2.7 Indiquer trois consignes de stockage des produits d'entretien.

-
-
-

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

3^{ème} Partie : GESTION ÉCONOMIE LÉGISLATION

Votre responsable vous demande d'étudier et de tenir la fiche de stock du savon Saalex 20 g

3.1 Préciser la quantité de lots de savons Saalex en stock le 9/05/2018 :

3.2 Indiquer la quantité de lots de savons Saalex à ne pas dépasser dans le stock :

3.3 Expliquer l'utilité d'avoir un stock minimum de savons Saalex :

3.4 Compléter, à l'aide du bon de sortie n°35 et du bon d'entrée n°22 (voir **document 1**), la fiche de stock présentée en **annexe 1**.

Annexe 1

Référence : Sav 440 Désignation : lot de 200 savons Saalex 20 g Fournisseur : Formont			Stock minimum : 2 lots Stock maximum : 10 lots		
Date	Nature du bon	Numéro du bon	Quantité du bon		
			Entrée	Sortie	stocks
2/05/2018	Entrée	18	4		4
3/05/2018	Sortie	23		2	2
4/05/2018	Entrée	19	8		10
5/05/2018	Sortie	28		3	7
7/05/2018	Entrée	21	3		10
9/05/2018	Sortie	31		5	5
.....
.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Votre responsable vous demande de lire votre contrat de travail (**document 2**). Il vous pose quelques questions pour tester vos connaissances.

3.5 Indiquer le type de votre contrat de travail (en toutes lettres) :

.....

3.6 Indiquer la durée de votre contrat de travail :

.....

3.7 Relever la durée de votre période d'essai :

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 1

Bon de sortie n°35 Date : 10/05/2018		
Service demandeur : service des étages		
Référence	Désignation	Quantité
Sav 440	lot de 200 savons Saalex 20 g	3

Bon d'entrée n°22 Date : 12/05/2018		
Livraison n° BL6		Fournisseur Formont
Référence	Désignation	quantité
Sav 440	lot de 200 savons Saalex 20 g	8

Document 2

EXTRAIT DU CONTRAT DE TRAVAIL

Entre les soussignés :

L'hôtel « les charmes de Provence »

20 avenue de la mer

06100 NICE

EURL au capital de 20000 euros

Représenté par André Bloux gérant, d'une part,

Et **Mme Fort Marie, née le 22 février 1977 et domiciliée 66 rue du Val, 06100 NICE**, d'autre part.

Il a été établi le présent contrat de travail régi par la convention collective nationale des hôtels, cafés, restaurants.

A compter du 1^{er} juin 2018, André Bloux engage Mme Fort Marie en qualité de femme de chambre pour une durée déterminée de 3 mois en remplacement de Mme Loutan Pauline.

Le présent contrat ne deviendra définitif qu'à l'issue d'une période d'essai de deux semaines renouvelables.

La durée du travail est fixée à 35 heures par semaine avec deux jours de repos hebdomadaire et la rémunération brute est de 1 500,00 euros.

Mme Fort Marie s'engage à respecter le règlement intérieur en vigueur dans l'entreprise.

Fait en double exemplaire, le 1 juin 2018 à Nice

Signature de l'employeur

Lu et approuvé

André Bloux (le gérant)

signature du salarié

lu et approuvé

Marie Fort (salariée)