



RÉGION ACADÉMIQUE
NOUVELLE-AQUITAINE

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE



CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE COMMERCIALISATION ET SERVICES EN HOTEL-CAFÉ- RESTAURANT



ÉPREUVE EP1

Organisation des productions en HCR

Évaluation significative

Culture professionnelle CS en HCR

Identification du centre d'épreuve

LYCÉE DES MÉTIERS JACQUES DE ROMAS
47600 NÉRAC



Évaluation significative n° 2

Date : Mardi 23 janvier 2018

Champs de culture professionnelle visé(s) (cochez de 1 à 3 champs)

Gestion appliquée	Sciences appliquées	CS en HCR	X
-------------------	---------------------	-----------	---

Aucun document ou matériel autorisé

Compétences visées :

Pôle 1

« Organisation des prestations en HCR »

C1 - Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises dans le respect de la réglementation en vigueur et en appliquant les techniques de prévention des risques liées à l'activité.

C2 - Collecter l'ensemble des informations et ordonnancer ses activités dans le respect des consignes et du temps imparti.

*Le sujet se compose de 8 pages, numérotées de 1/8 à 8/8.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.*

Ce sujet sera rendu dans sa totalité.

PRÉSENTATION DU SUJET

LE RELAIS DU VERT GALANT HÔTEL RESTAURANT***

3 Quai de Baïse - 47600 NÉRAC

☎ 05.53.97.63.00 - 📠 05.53.97.63.15

lerelaisduvertgalant@nerac.fr

Contexte professionnel

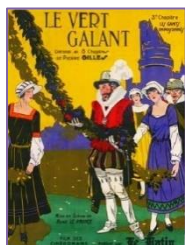
L'hôtel est situé dans un environnement calme, au bord de la Baïse. Il est classé 3*. La terrasse ombragée donne sur une piscine chauffée. Une aire de jeux est très appréciée par la clientèle familiale. Le spa est réservé à la clientèle de l'hôtel.

Il est doté d'un parking en surface gratuit, d'un parking fermé à l'arrière de l'hôtel et garage souterrain, ces deux derniers étant payants.

Il accueille principalement une clientèle d'affaires, de passage et loisirs.

L'établissement est géré par M. et Mme Henry.

Fiche de présentation de l'entreprise



CAPACITÉ DE SERVICE

Effectif : 3 personnes

Capacité commerciale : 50 couverts par jour

Nombre de chambres : 10 chambres dont 2 pour PMR

Ticket moyen : 23.50 €

Prix Moyen Chambre : 87.00 €

Taux d'occupation : 74 % sur l'année

Ouverture 7 jours sur 7, toute l'année

PERSONNEL

1 couple de gérants

1 réceptionniste

1 serveur

1 femme de chambre qui assure le service des petits – déjeuners

Service de restauration pour les clients de l'hôtel

- Le service des petits déjeuners est ouvert de 7h à 10h.
- Une formule brunch est proposé le dimanche matin de 9h30 à 15h30.
- Le room-service est disponible à tout moment pour toute restauration.



PRÉSENTATION DES DOSSIERS

Dossiers	Thèmes abordés	Référence aux supports proposés	Compétences ciblées	Savoirs-Associés ciblés
Dossier 1	TD 8 – Planifier et organiser son travail en fonction des éléments du contexte	Document 1 Planning d'occupation journalière Annexe 1 Planning de la femme de chambre	<input type="checkbox"/> - C1 – Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises <input checked="" type="checkbox"/> - C2 – Collecter les informations et ordonnancer ses activités	Thème 10.1 – Le planning de la femme de chambre
Dossier 2	TD 7 – Identifier et sélectionner les matériels nécessaires à l'activité	Document 2 Les produits d'entretien Annexe 2 Le plan de la chambre Annexe 3 Le traitement des surfaces	<input type="checkbox"/> - C1 – Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises <input checked="" type="checkbox"/> - C2 – Collecter les informations et ordonnancer ses activités	Thème 9.1 – les différents types de prestation en hôtellerie : la cellule chambre Thème 2.3 – Les produits d'entretien Thème 7.3 – Les équipements, mobiliers et matériels
Dossier 3	TD 6 – Dresser la liste prévisionnelle des produits nécessaires à la prestation	Annexe 4 Le chariot d'étage Annexe 5 Les produits d'accueil et bon de commande	<input type="checkbox"/> - C1 – Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises <input checked="" type="checkbox"/> - C2 – Collecter les informations et ordonnancer ses activités	Thème 2.1 – Les produits d'accueil Thème 10.2 – Les fiches d'approvisionnement
Commentaire sur le profil de compétence			Proposition de note sur 20	

PÔLE 1 : Organisation des prestations en HCR			Niveau de maîtrise			
	Savoirs Associés	Travail demandé	MI	MF	MS	TBM
COMPÉTENCE 2	Thème 10.1	1 – Planifier le travail de la femme de chambre en fonction des éléments du contexte				
	Thème 9.1	2 – Identifier les équipements et aménagements de la cellule chambre				
	Thème 2.3	3 – Associer les produits aux surfaces à traiter				
	Thème 7.3	4 – Approvisionner le chariot d'étage				
	Thème 2.1	5 – Définir l'intérêt des produits d'accueil				
	Thème 10.1	6 – Rédiger le bon de commande				

Dossier 1 LA PLANIFICATION DU TRAVAIL

► La situation :

Mme Henry vous donne le planning d'occupation des chambres de ce jour (**document 1**). Selon l'état, les procédures de nettoyage diffèrent.

Mme Henry vous rappelle qu'une chambre peut être : libre propre – libre sale – en départ – en recouche – en arrivée prévue – occupée – en travaux – hors service.

► Votre rôle :

1 – Planifier (**annexe 1**) en cochant l'état de la chambre le travail de la femme de chambre.

Dossier 2 L'ENTRETIEN DE LA CHAMBRE

► La situation :

La femme de chambre a pris du retard lors du service des petits déjeuners dont elle s'occupe. Dans les étages, il faut avancer le nettoyage des chambres. Mme Henry vous demande de bien vouloir prendre en charge la réfection des chambres. Pour vous aider dans cette tâche, elle vous rappelle l'usage des différents produits d'entretien (**document 2**) à votre disposition.

► Votre rôle :

2 – Identifier (**annexe 2**) en renseignant les cases par le nom des mobiliers et aménagements de la chambre.

3 – Associer (**annexe 3**) grâce à une flèche le produit d'entretien à la surface à traiter.

Dossier 3 LE CHARIOT D'ÉTAGES & LES PRODUITS D'ACCUEIL

► La situation :

Avant de commencer les chambres, vous devez mettre en place le chariot d'étages. Vous n'oubliez pas de prendre en compte **les trois produits d'accueil** que vous déposez habituellement dans la salle de bains comme **les deux autres** déposés dans la chambre du client.

► Votre rôle :

4 – Approvisionner (**annexe 4**) en dressant votre liste de besoins le chariot d'étages.

5 – Définir (**annexe 5**) l'intérêt du produit d'accueil

6 – Rédiger (**annexe 5**) le bon de commande en produits d'entretien.

PLANNING JOURNALIER

Date : Mardi 23 janvier 2018

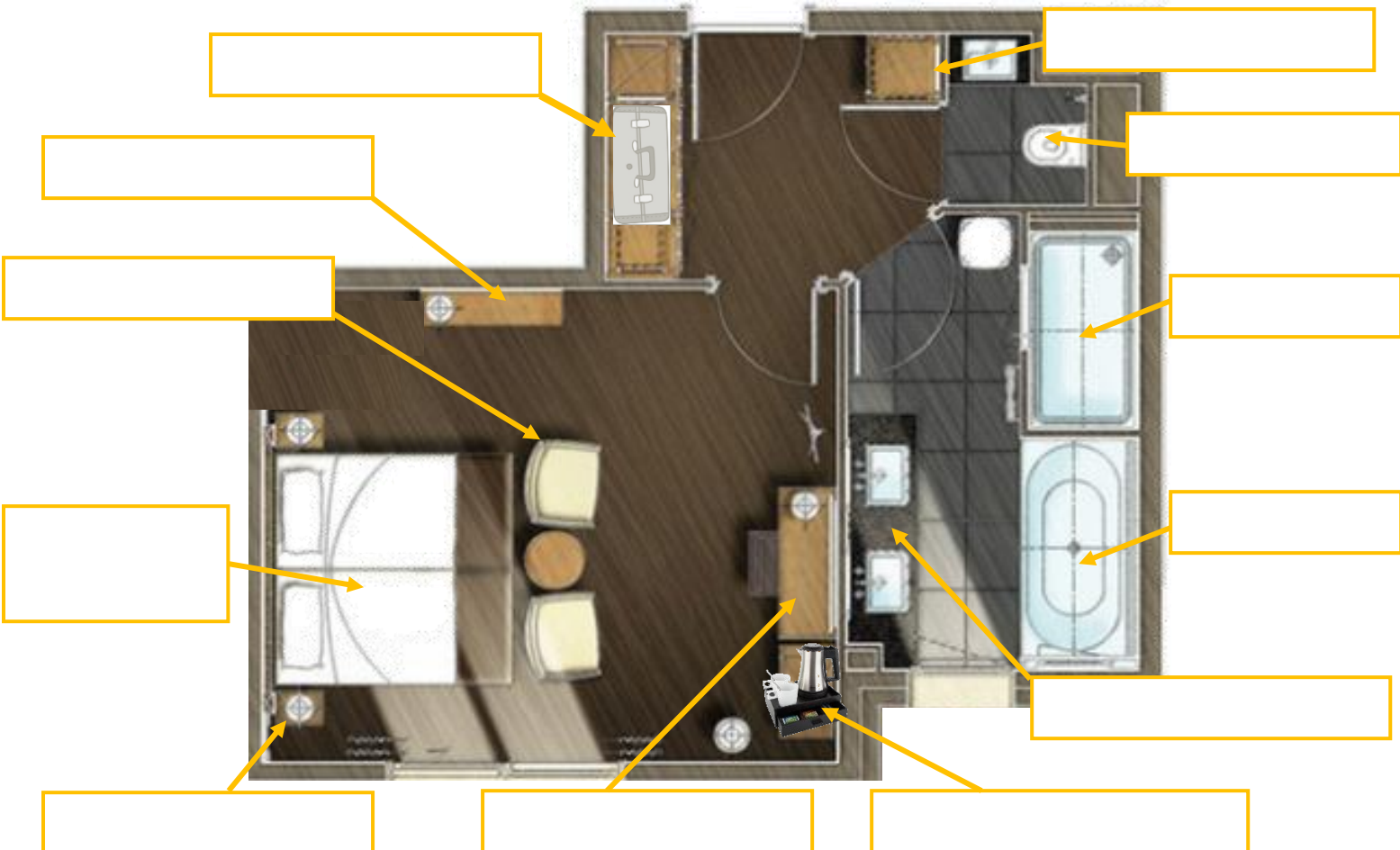
LE RELAIS DU VERT GALANT
HÔTEL RESTAURANT***
3 Quai de Baise - 47600 NÉRAC
☎ 05 53 97 63 00 - 📠 05 53 97 63 15
lerelaisduvertgalant@nerac.fr

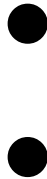
#	Type	Nb Pax	Prix	Check In	NOMS Clients	Chek out
101	GLB	2	112,00 €	21-janv	SAGE	X
102	GLB					
103	GLB	1	86,00 €	22-janv	PORTOLAN	X
201	GLB	1	86,00 €	18-janv	DURAND	
202	GLD	2	112,00 €	23-janv	PANAIGA	
203	GLD	2	112,00 €	16-janv	ROUSSE	
301	2LBH	2	112,00 €	22-janv	BALDI	X
302	2LBH	2	112,00 €	15-janv	LACOUR	X
303	2LB	1	86,00 €	23-janv	DELPECH	
310	SUIT	3	112,00 €	13-janv	MALATERRE	X

PRODUIT	SURFACE
RÉCURANT	Liquide ou crème composé d'agents de surface de d'abrasifs utilisé pour l'entretien des sanitaires
DÉPOUSSIERANT	Produit utilisé en pulvérisation pour entretenir, régénérer et faire briller une protection
DÉSINFECTANT	Produit utilisé pour éliminer et/ou inactiver des micro-organismes présents sur une surface donnée et/ou tuer les germes microbiens
DÉSODORISANT	Produit parfumé qui masque momentanément les mauvaises odeurs
DÉTERGENT	C'est un produit qui nettoie et désinfecte simultanément. Il élimine les salissures et les graisses.

Planning de la journée du :mardi 23 janvier 2018.....

#	Nombre Personne	ÉTAT DE LA CHAMBRE			
		Libre propre	À blanc	En recouche	Arrivée attendue
101	2				
102	/				
103	1				
201	1				
202	/				
203	2				
301	2				
302	2				
303	/				
310	3				





ZONE DE RANGEMENT	LISTE DES BESOINS
1	
2	
3	
4	
5	

