



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 EP2

Accueil, services et commercialisation en HCR

### Activité d'hôtellerie

Session 2019

#### Identification du centre d'épreuve

*Lycée des Métiers et de l'Aéronautique  
Flora Tristan CAMBLANES ET MEYNAC*



**Nom et prénom du candidat :**

**Date :**

*Aucun document ou matériel autorisé*

**Compétences visées :**

#### Pôle 2

**Accueil, services et commercialisation en HCR**

**Compétences :**

C.3. Accueillir, prendre en charge, renseigner le client et contribuer à la vente des prestations.

C.4. Mettre en œuvre les techniques de mise en place et de préparation dans le respect des consignes et des règles d'hygiène et de sécurité.

C.5. Mettre en œuvre les techniques professionnelles, assurer la prestation et son suivi dans un objectif de satisfaction client.

C.6. Communiquer en fonction du contexte professionnel et en respectant les usages de la profession.

*Le sujet se compose de 4 pages, numérotées de 1/4 à 4/4  
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.*

**Ce sujet sera rendu dans sa totalité**

## PRÉSENTATION DU SUJET



### Contexte professionnel

Afin de compléter votre expérience professionnelle, vous intégrez l'équipe d'hébergement de l'hôtel voisin ATENA\*\*, partenaire de l'Entre Deux Mers et découvrez les principes d'entretien des chambres avant / pendant le séjour clients, la production et le service des petits-déjeuners.

### *Fiche de présentation de l'entreprise*

#### **CAPACITÉ DE L'HOTEL**

Nombre de chambres : 46

Prix : de 59 € à 79 €

Petit déjeuner à partir de 8 € servi entre 6h30 et 10h

#### **PERSONNEL DE RESTAURANT**

Service en salle, équipe comprenant 1 directeur (M. JEAN), 2 chefs de rang et 2 commis apprentis.

## PRÉSENTATION DES DOSSIERS

Dossiers	Thèmes abordés	Référence aux supports proposés	Compétences ciblées	Savoirs-Associés ciblés
<b>Activité 1</b>	<b>Les différentes prestations</b>	<b>Document 1</b> Fiche petits déjeuners	<input checked="" type="checkbox"/> - C5 – mettre en œuvre les techniques professionnelles, assurer la prestation et son suivi	<b>Thème 23.1</b> : les prestations d'hôtellerie, les petits déjeuners
<b>Activité 2</b>	<b>Le contexte professionnel</b>	<b>Support touristique de l'élève</b>	<input checked="" type="checkbox"/> - C6 – Communiquer en fonction du contexte professionnel et en respectant les usages de la profession	<b>Thème 27.2</b> : l'environnement touristique et culturel de proximité

### Activité 1

### Les prestations d'hôtellerie : petits déjeuners

#### ► La situation 1 :

Vous êtes employé au service des petits déjeuners et vous êtes responsable de la préparation du service des petits déjeuners en chambre.

#### ► Votre rôle :

Vous recevez un appel de la chambre 9 qui souhaite commander son petit déjeuner. Vous complétez la fiche petit déjeuner (**DOCUMENT 1**) et préparez le plateau à servir. (15 min)

### Activité 2

### Entretien d'explicitation

#### ► La situation :

Vous venez de terminer votre activité en hôtellerie.

Vous faites le bilan de votre prestation avec le jury, et à l'aide de votre support vous présentez l'environnement touristique et culturel de la région de votre choix. (5 min)



**Petit déjeuner**

Service en chambre  
À accrocher à la porte avant de se coucher

Nombre de personnes	Chambre N°	Heure (7h00>11h00)

**CONTINENTAL**

Café

Cappuccino

Chocolat chaud à l'ancienne

Thés et infusions

Vert  Noir  Infusion

Corbeille de viennoiseries

Sélection de pains

Confitures, miel et beurre

Jus de fruits frais pressés

Orange  Pamplemousse  Citron

**AMÉRICAIN**

*Petit déjeuner continental agrémenté de :*

Salade de fruits frais

Yaourt

Céréales

Œufs cuits selon votre choix

*Au plat*  *À la coque*  *Garnitures :*

*Brouillés*  *Omelette*  \_\_\_\_\_

**À LA CARTE**

Yaourt

Céréales

Salade de fruits frais

Sélection de fromages français affinés

Œufs cuits selon votre choix

*Au plat*  *À la coque*  *Garnitures :*

*Brouillés*  *Omelette*  \_\_\_\_\_

Saumon fumé

Coupe de Champagne brut

Coupe de Champagne rosé