

**FORMATION PAR ALTERNANCE**

---

# CAP

# Services Hôteliers

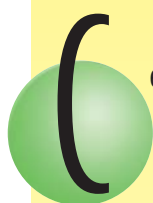
**Technologie des Services Hôteliers**  
**Technologie de Restaurant**  
**Hygiène Professionnelle**

**Jean-Francois AUGEZ-SARTRAL**

**VERSION PROFESSEUR**



# Avant-propos



Le premier tome concerne les personnes qui préparent un CAP "services hôteliers" ; en particulier ceux qui étudient dans le cadre d'une formation dite "par alternance".

La conception de la collection ALTERNANCE des Editions BPI est orientée vers une compréhension facilitée des cours.

Les objectifs de formation correspondent aux objectifs généraux du référentiel de l'Education Nationale et sont clairement exposés au niveau de chaque fiche.

Chaque livre est proposé en deux versions : une version "professeur" et une version "élève". Dans la première, les espaces sont complétés. Dans la seconde, ces mêmes intervalles sont complétés en cours. Le professeur a ainsi le temps d'expliquer l'essentiel, en dictant seulement les phrases et mots importants que réinscrit l'étudiant.

**L'enseignant reste toutefois libre d'adapter le vocabulaire et les définitions à sa propre personnalité et aux personnes auxquelles il s'adresse.**

**Chaque fiche a été utilisée concrètement avec des élèves. Elles sont conçues comme des outils servant à animer une démonstration et à favoriser la participation de l'auditoire.**

Pour que l'étudiant soit bien sensibilisé aux questions auxquelles il aura à répondre lors de l'épreuve finale, des fiches d'évaluation ont été insérées à la fin de chaque chapitre.

En dehors du centre de formation et grâce à ces tests, il révise seul, avec son maître d'apprentissage, son tuteur d'entreprise ou son entourage familial. L'enseignant peut s'en servir comme base pour ses contrôles.

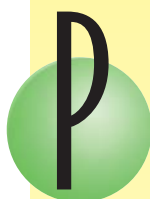
Pour rendre nos livres plus pratiques aux enseignants et aux élèves, nous avons choisi d'inclure les rubriques :

- "Sciences Appliquées" dans le premier tome
- "Environnement de l'Entreprise" dans le second tome

Vos commentaires et vos suggestions nous sont toujours très utiles pour améliorer le contenu de ces pages. N'hésitez pas à les adresser à l'adresse électronique suivante : sartral@aol.com

L'AUTEUR

# Remerciements de l'auteur



*our leur soutien et leur assistance technique, je tiens à remercier :*

<b>Monsieur Robert CANTON</b>	Directeur du Lycée Technique d'Hôtellerie et de Tourisme de Toulouse
<b>Madame ROUSSEAU et l'équipe de la lingerie</b>	Lycée Technique d'Hôtellerie et de Tourisme de Toulouse
<b>Monsieur Didier VINCENT</b>	Directeur de l'hôtel**** Crowne Plaza de Toulouse
<b>Monsieur et Madame PISTRE</b>	Propriétaires de l'hôtel** L'Ours Blanc à Toulouse
<b>Monsieur Jean-Louis RUGET</b>	Directeur Commercial de la Société Hygial à Ablis
<b>Société SODISCOL</b>	Saint-Alban (31)

## Bibliographie

- Service et gestion des étages – Yves de Calseyde – Editions BPI
- Annales CAP-BEP Hôtellerie-restauration – Editions BPI
- Restauration – Tome 1 – Jean-François Augez-Sartral – Editions BPI
- Restauration – Tome 2 – Jean-François Augez-Sartral – Editions BPI
- Sciences-Appliquées – Jean-François Augez-Sartral – Editions BPI
- LEGICHR 2000 – Editeur Excelsior Diffusion



## Technologie des Services Hôteliers

### La chambre

- Etre capable de définir l'hôtellerie .....10
- Connaître les classifications des hôtels .....11
- Repérer les éléments d'une chambre .....12
- Citer le mobilier et l'équipement d'une chambre.....13
- Citer l'équipement des sanitaires.....14
- *Testez vos connaissances !*.....15

### La literie

- Connaître les différentes sortes de lits .....16
- Connaître les éléments de la literie :
  - le sommier .....17
  - le matelas .....18
- Citer le personnel des étages.....19
- *Testez vos connaissances !*.....20

### Les locaux

- Citer les locaux publics d'un hôtel.....21
- Citer les services d'accueil d'un hôtel (1) .....22
- Citer les services d'accueil d'un hôtel (2) .....23
- Citer les locaux de service d'un hôtel .....24
- *Testez vos connaissances !*.....25

### Le personnel

- Enumérer le personnel d'un hôtel :
  - le dirigeant.....26
- Citer les responsabilités de l'hôtelier .....27
- Enumérer le personnel du front-office (1) .....28
- Enumérer le personnel du front-office (2) .....29
- Enumérer le personnel administratif des grands hôtels .....30
- Comprendre l'organisation d'un petit hôtel-restaurant .....31
- Comprendre l'organigramme du service hébergement .....32
- *Testez vos connaissances !*.....33

### Mise en place

- Connaître le chariot-valet.....34
- Citer des produits d'accueil .....35
- Citer les listes de mise en place matinale .....36
- Citer ce qu'indiquent les listes du matin .....37
- Comprendre l'utilité des documents de mise en place .....38
- *Testez vos connaissances* .....39
- Citer les critères de la feuille de travail des femmes de chambre .....40

- Etre capable de préparer la feuille de travail ....41
- Etre capable de préparer un chariot-valet :
  - le linge .....42
  - les produits d'accueil .....43
- Etre capable de préparer un chariot-valet : les produits et le matériel d'entretien .....44
- *Testez vos connaissances !*.....45

### Utilisation des produits

- Utiliser les produits d'entretien à bon escient :
  - la chambre .....46
  - la salle de bain .....47
- Etre capable de retirer certaines taches.....48
- *Testez vos connaissances !*.....49

### Nettoyage chambre

- Citer les états d'une chambre .....50
- Savoir nettoyer une chambre à blanc (1) .....51
- Savoir nettoyer une chambre à blanc (2) .....52
- Savoir nettoyer une chambre à blanc (3) .....53
- Savoir nettoyer une chambre à blanc (4) .....54
- Savoir nettoyer une chambre à blanc (5) .....55
- Savoir nettoyer une chambre à blanc (6) .....56
- Savoir contrôler une chambre propre .....57
- *Testez vos connaissances !*.....58

### La buanderie

- Citer les possibilités de traitements du linge ....59
- Citer les étapes du traitement du linge (1) ....60
- Citer les étapes du traitement du linge (2) ....61
- Connaître le principe de la marche en avant ....62
- Citer les produits de nettoyage utilisés en lingerie .....63
- Etre capable de prévoir la quantité de linge à laver .....64
- *Testez vos connaissances !*.....65

### Le linge

- Evaluer un stock de linge .....66
- Connaître la fiche "pressing" destinée aux clients.....67
- Citer l'origine des textiles utilisés en hôtellerie .....68
- Citer les symboles d'entretien du linge .....69
- Citer les critères de sélection des textiles .....70
- *Testez vos connaissances !* .....71



## Technologie de restaurant

### Le matériel

- Citer les couverts de service utilisés en restauration .....74
- Citer les assiettes et la platerie utilisées en restauration .....75
- Citer les verres utilisés en pratique professionnelle
- Citer le matériel utilisé pour le service de boissons chaudes.....76
- Citer le matériel nécessaire pour une mise en place de petit déjeuner .....77
- Repérer le matériel destiné au service.....78
- Citer le matériel stocké à l'office des petits déjeuners.....79
- Citer le matériel utilisé pour préparer les petits déjeuners.....80
- *Testez vos connaissances* .....81



- Connaître les petits déjeuners proposés aux clients : le brunch ....97
- Comprendre la fonction des bons "triplicata" .....98
- Savoir rédiger un bon de commande .....99
- Citer les habitudes des clients étrangers au petit déjeuner .....100
- *Testez vos connaissances* .....101
- Citer les qualités des jus de fruits .....102
- Connaître les boissons vendues en entreprise : le lait - le chocolat .....103
- Connaître les boissons vendues en entreprise : le café .....104
- Connaître les boissons vendues en entreprise : le thé - les infusions .....105
- *Testez vos connaissances !* .....106

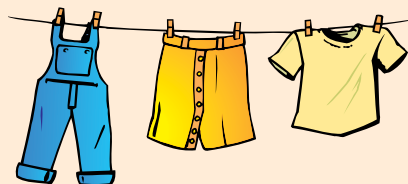
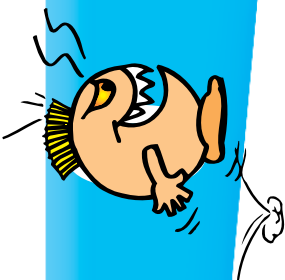
### Mobilier et services

- Repérer le mobilier utilisé en restauration .....82
- Citer les principaux services des mets .....83
- Adapter le service à un mets .....84
- *Testez vos connaissances !* .....85

### Les petits déjeuners

- Enumérer les produits servis au petit déjeuner (1) .....86
- Enumérer les produits servis au petit déjeuner (2) .....87
- Enumérer les produits servis au petit déjeuner (3) .....88
- Enumérer les produits servis au petit déjeuner (4) .....89
- Enumérer les produits servis au petit déjeuner (5) .....90
- Décrire l'étiquette d'une boîte à œufs
- Repérer les facteurs de risques sur l'étiquette.....91
- Citer les préparations à base d'œufs .....92
- *Testez vos connaissances !* .....93
- Connaître les petits déjeuners proposés aux clients (1) .....94
- Connaître les petits déjeuners proposés aux clients (2) .....95
- Connaître les petits déjeuners proposés aux clients : le petit déjeuner au buffet .....96





#### Les microbes

- Citer les règles d'hygiène élémentaire à respecter avant de prendre son poste de travail .....108
- Savoir ce qu'est un microbe .....109
- Citer les familles de microbes .....110
- Citer les micro-organismes utiles aux humains (1).....111
- Citer les micro-organismes utiles aux humains (2).....112
- *Testez vos connaissances !*.....113

#### Les bactéries pathogènes

- Comprendre ce que signifie bactérie pathogène .....114
- Citer les principales bactéries pathogènes (1) .....115
- Citer les principales bactéries pathogènes (2) .....116
- Citer les principales bactéries mortelles .....117
- *Testez vos connaissances !*.....118

#### La vie des bactéries

- Comprendre comment les bactéries se reproduisent .....119
- Citer les éléments favorables à la multiplication des bactéries .....120
- Citer les réactions des bactéries aux températures.....121
- Comprendre ce qu'est la sporulation des bactéries .....122
- *Testez vos connaissances !*.....123

#### Les infections alimentaires

- Savoir ce que sont une T.I.A. et une T.I.A.C. ...124
- Citer un exemple de T.I.A. : la salmonellose .....125
- Savoir ce qu'est une M.I.A. due à des bactéries pathogènes .....126
- Savoir ce qu'est une M.I.A. due à un virus : l'hépatite virale A .....127

- Comprendre ce qu'est un porteur sain .....128
- Justifier l'utilisation d'agents anti-microbiens..129
- *Testez vos connaissances !*.....130

#### Les parasites

- Citer des parasites alimentaires (1) .....131
- Citer des parasites alimentaires (2) .....132
- Citer des parasites non-alimentaires (1) .....133
- Citer des parasites non-alimentaires (2) .....134
- Citer des parasites non-alimentaires (3) .....135
- *Testez vos connaissances !*.....136

#### L'hygiène au travail

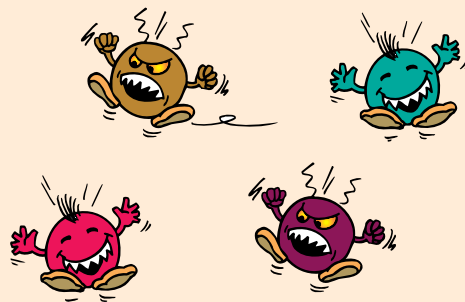
- Citer les critères des sanitaires en milieu professionnel .....137
- Savoir quand se laver les mains en milieu professionnel .....138
- Savoir pourquoi il faut se laver les mains toutes les 20 minutes .....139
- Savoir comment se laver les mains en milieu professionnel .....140
- Connaître les gestes à éviter en milieu professionnel .....141
- *Testez vos connaissances !*.....142

#### Les produits d'entretien

- Citer les types de produits d'entretien (1) ....143
- Citer les types de produits d'entretien (2) ....144
- Citer les types de produits d'entretien (3) ....145
- Connaître les symboles d'alerte.....146
- *Testez vos connaissances !*.....147

#### Les procédures d'hygiène

- Connaître le principe de la marche en avant ..148
- Appliquer la marche en avant aux étages ....149
- Savoir ce qu'est la méthode H.A.C.C.P. ....150
- Comprendre une procédure de nettoyage selon la méthode H.A.C.C.P. ....151
- *Testez vos connaissances !*.....152



PARTIE

1

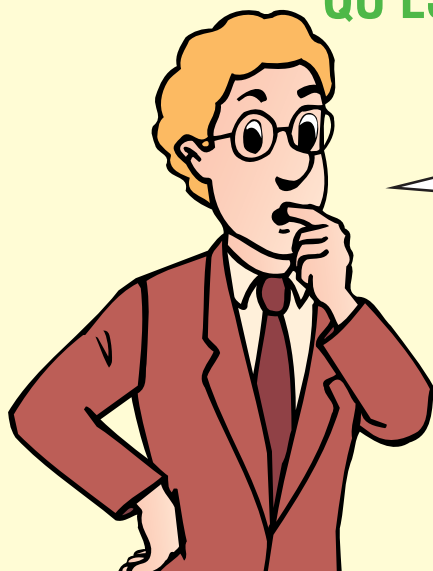


TECHNOLOGIE  
SERVICES HÔTELIERS

## OBJECTIF

Être capable de définir l'HÔTELLERIE

## QU'EST-CE QUE L'HÔTELLERIE ?



L'hôtellerie désigne les professions qui offrent un hébergement à leurs clients :

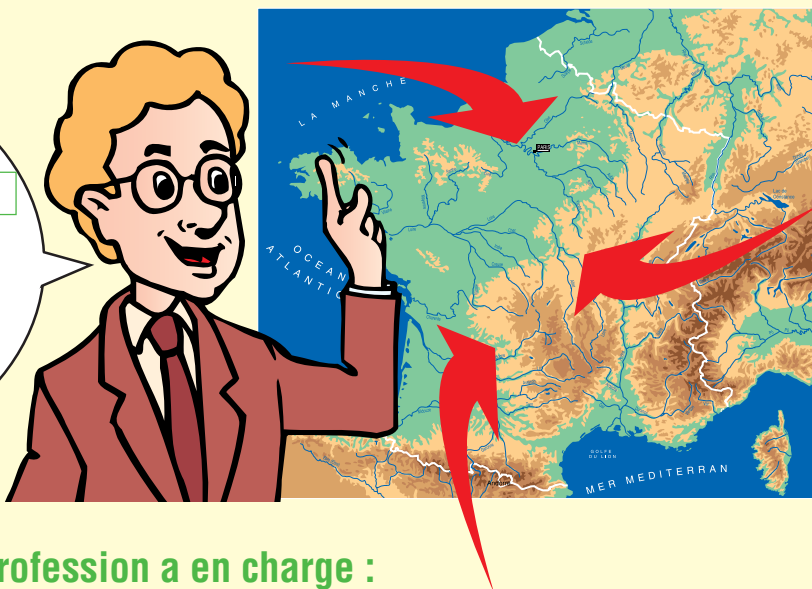
*Sans qu'ils y établissent leur domicile définitif (sauf rares exceptions).*

*Contre le paiement d'une somme d'argent connue d'avance.*

**Exemples :** *Hôtels, Campings (hôtellerie de plein air) Club Méditerranée.*

## POURQUOI L'HÔTELLERIE EST UNE PROFESSION IMPORTANTE?

La France attire de nombreux touristes venant du monde entier. Ces touristes **séjournent** ou **transitent** vers d'autres pays. Ils dépensent, créant ainsi de la richesse et de nombreux emplois. Les métiers liés au tourisme sont très importants pour l'économie de notre pays.

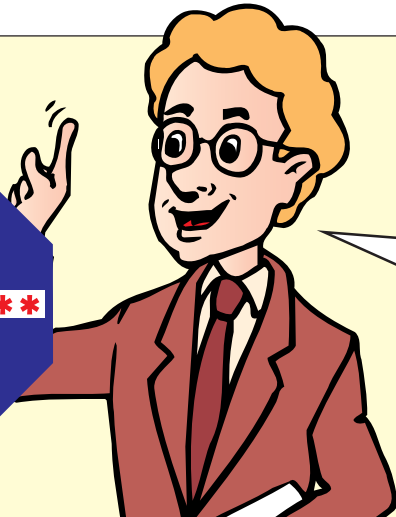


Cette profession a en charge :

- *L'accueil des touristes français et étrangers,*
- *L'hébergement de ces touristes,*
- *L'information de ces touristes : visites, spectacles et autres loisirs.*

## OBJECTIF

### Connaître les CLASSIFICATIONS DES HÔTELS



Avez-vous remarqué ce panonceau placé à l'entrée de la plupart des hôtels ? Il montre au public la **classification** en **étoiles** de l'hôtel. Un hôtel qui n'en a pas est un hôtel **"non-classé"**. Plus tard, nous étudierons les détails des sept classifications d'hôtels :

- Hôtels non-classés
- Hôtels classés "0 étoile"
- Hôtels classés "2 étoiles"
- Hôtels classés "4 étoiles"
- Hôtels classés "1 étoile"
- Hôtels classés "3 étoiles"
- Hôtels classés "4 étoiles Luxe"

- Repérez les éléments de confort de ces deux chambres.
- Estimez le nombre d'étoiles que pourraient avoir les hôtels correspondants.



Hôtel Ours Blanc - Toulouse



Hôtel Crowne Plaza - Toulouse



## OBJECTIF

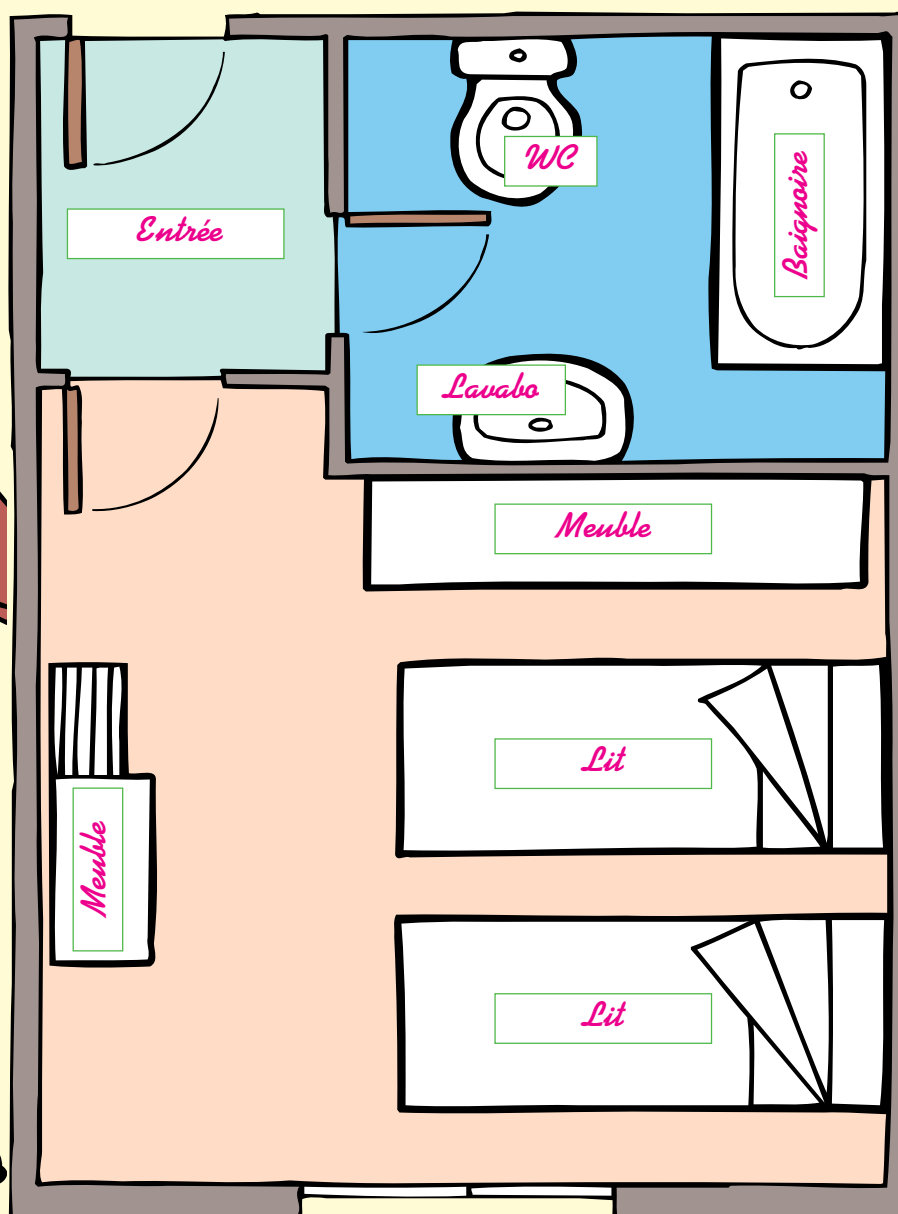
## Repérer les éléments d'une chambre

Voici le plan d'une chambre équipée de deux lits jumeaux.

En anglais cela s'appelle une *twin*.

Selon sa décoration, son équipement et les services de l'hôtel, ce schéma pourrait représenter une chambre d'un hôtel classé *3 étoiles*.

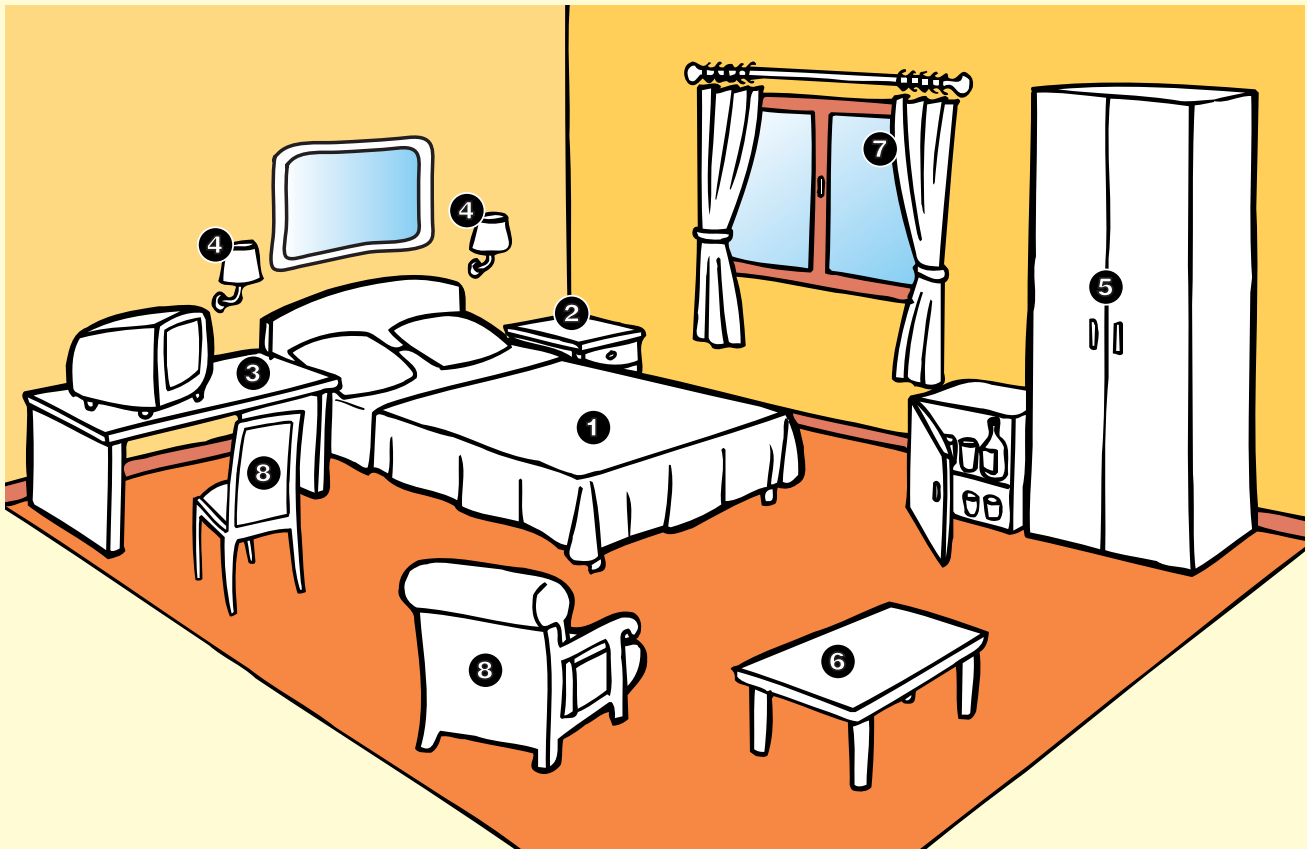
Repérez les différents éléments qui constituent cette chambre.



**OBJECTIF**

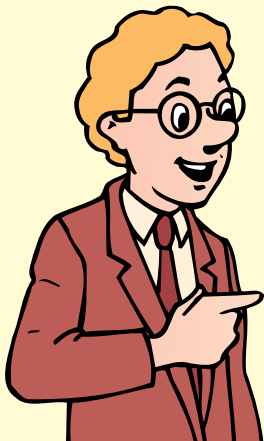
Citer le MOBILIER et l'ÉQUIPEMENT d'une chambre

**QUEL ÉQUIPEMENT PEUT-ON TROUVER DANS UNE CHAMBRE D'HÔTEL ?**



- 1 - Lit avec sa literie,
- 2 - Table de chevet,
- 3 - Table pour écrire,
- 4 - Éclairage électrique,

- 5 - Meuble de rangement,
- 6 - Porte-bagages,
- 7 - Obturation opaque de la fenêtre,
- 8 - Un siège par occupant théorique.

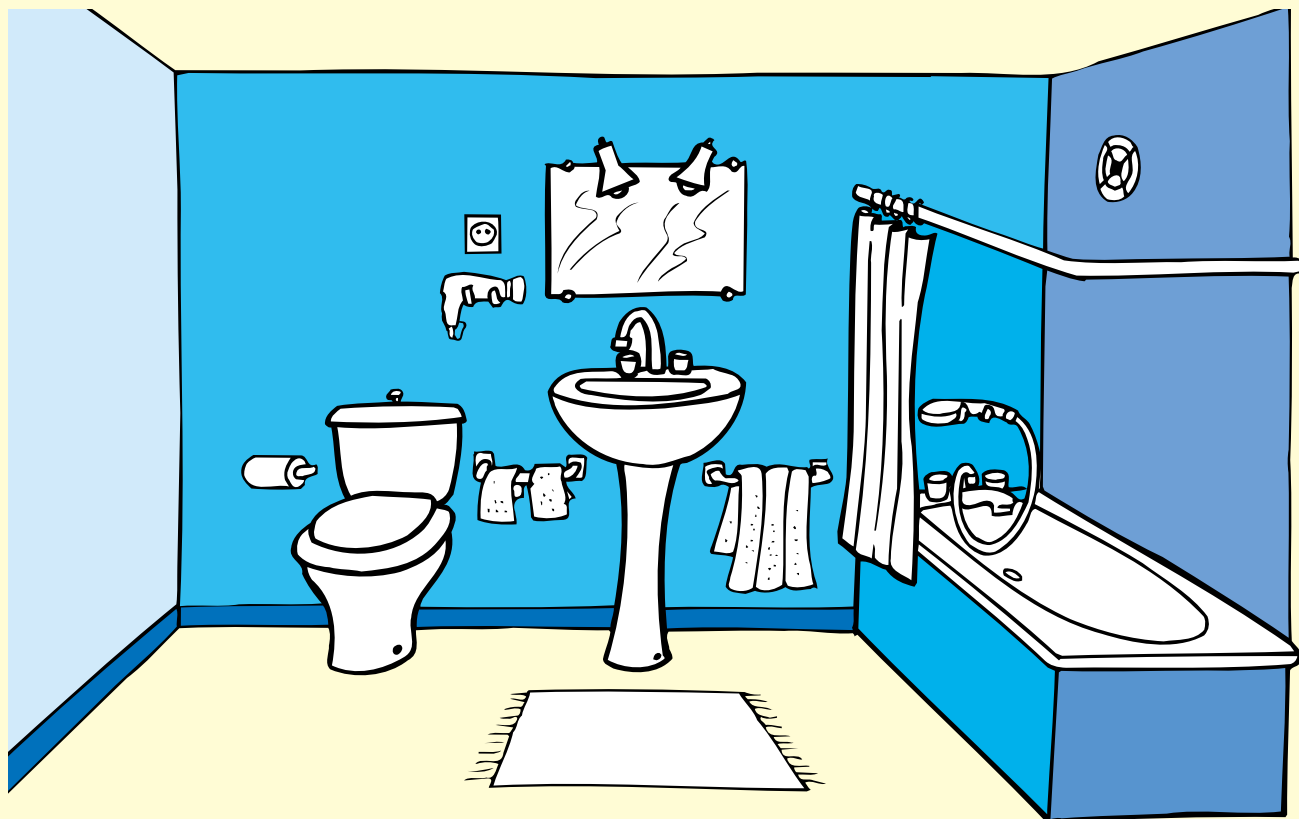


Bien-sûr, l'hôtelier peut améliorer le confort de ses chambres en ajoutant des éléments de bien-être dans ces chambres :

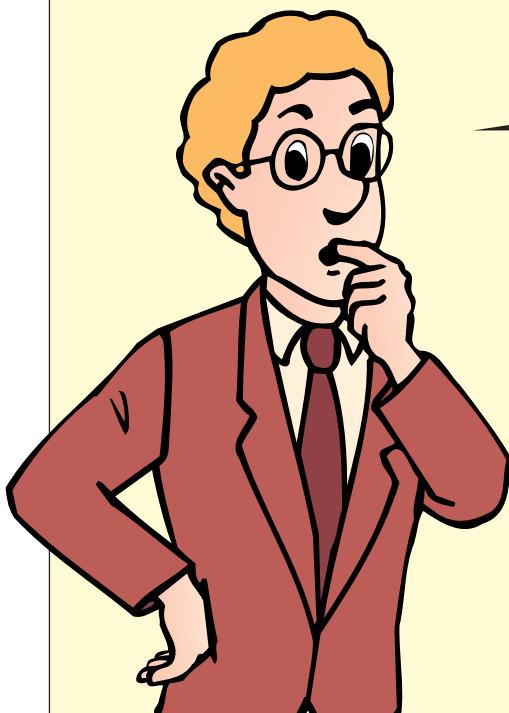
- minibar,
- télévision,
- presse pour les pantalons,
- prise téléphonique pour ordinateur,
- radio,
- téléphone,
- climatisation,
- prises électriques,

**OBJECTIF**

**Citer l'ÉQUIPEMENT DES SANITAIRES**



Que peut-on mettre à la disposition des clients dans la salle de bains ?



**ÉQUIPEMENT**

- *Lavabo*
- *WC (séparés en 4\*L)*
- *Rideau de douche*
- *Baignoire / douche*
- *Porte-serviettes*
- *Miroir*

**LINGE**

- *Serviette de toilette*
- *Drap de bain*
- *Peignoir*
- *Serviette de bain*
- *Tapis de bain*
- *Gant de toilette*

**ÉQUIPEMENT ÉLECTRIQUE**

- *Eclairage*
- *Prise électrique (rasoir)*
- *Sèche-cheveux*
- *Ventilation*

## TESTEZ VOS CONNAISSANCES !

1

*Expliquez ce qu'est l'hôtellerie d'après vous :*

---

---

---

---

2

*En quoi l'hôtellerie peut-elle être une profession importante pour la France ?*

---

---

---

---

3

*A quoi sert ce panneau ? Où est-il accroché ?*



---

---

---

---

4

*Qu'est ce qui permet de reconnaître un hôtel classé d'un autre non-classé ?*

---

5

*Quel équipement de confort peut-on trouver dans une chambre d'hôtel "3 étoiles" ?*

---

---

---

---