

CAP Services Hôteliiers

1^{ère}
année

Tous les
"SAVOIRS ASSOCIÉS"
réunis en 2 LIVRES !

*Technologie
des Services
Hôteliiers*



*Technologie
de Restaurant*



*Hygiène
Professionnelle*

CAP Services Hôteliers

Technologie des Services Hôteliers
Technologie de Restaurant
Hygiène Professionnelle

Version élève

Par Jean-François Augez-Sartral



**Collection ENSEIGNEMENT – FORMATION
RESTAURATION – HÔTELLERIE**

- LA CUISINE DE RÉFÉRENCE, Techniques et préparations de base et Fiches techniques de fabrication - version complète, par M. Maincent (mise à jour 2002)
- LA CUISINE DE RÉFÉRENCE, Fiches techniques de fabrication, par M. Maincent (parution 2003)
- CUISINE DE RÉFÉRENCE, Préparations et techniques de base et Fiches techniques de fabrication - en un volume, par M. Maincent (parution 1993)
- LA CUISINE EXPLIQUÉE, par G. Charles (parution 2009)
- TECHNO CULINAIRE Bac Pro 3 ans, par M. Maincent et R. Labat (parution 2009)
- TECHNOLOGIE CULINAIRE, par M. Maincent (parution 1995)
- TRAVAUX PRATIQUES DE CUISINE, Fiches techniques de fabrication, par M. Maincent (parution 1984)
- PRACTICAL KITCHEN WORK, The basic arts of cooking, par M. Maincent, traduction M. Anker (parution 1988)
- AIDE-MÉMOIRE DE L'APPRENTI CUISINIER, par R. Labat (mise à jour 1999)
- AIDE-MÉMOIRE DES CUISINES EUROPÉENNES ET DES CUISINES RÉGIONALES FRANÇAISES, par R. Labat (parution 2006)
- AIDE-MÉMOIRE DE LA GASTRONOMIE EN FRANCE, par K. Stengel (parution 2006)
- BONS GESTES EN RESTAURATION, par M. Brunet (parution 2006)
- LA TECHNOLOGIE APPLIQUÉE EN CUISINE, par D. Béhague (parution 2001)
- MODULES DE TECHNOLOGIE CULINAIRE - en deux tomes + Fiches d'évaluation, par M. Faraguna et M. Muschert
Tome 1 : Les produits. Versions professeur et élève (mise à jour 2006)
Tome 2. Versions professeur et élève (parution 2002)
- LA CUISINE DE COLLECTIVITÉ, par M. Grossmann et A. Le franc (parution 2006)
- CULTURE ET CONNAISSANCE CULINAIRE - en deux tomes, par S. Ollivier
Bac Techno Hôtellerie Snd (parution 2002)
Bac Techno Hôtellerie 1^{ère} (parution 2003)
- LE GENIE CULINAIRE - BTS 1^{ère} année. Versions professeur et élève, par D. Blain (parution 2012)
- SUJETS BAC PRO méthode et corrigés 2000-2010, par S. Vilaça (parution 2011)
- MODULES DE TECHNOLOGIE RESTAURANT - BEP/CAP - en deux tomes, par I. Saujot, M. Strauss et M. Muschert
Tome 1. Versions professeur et élève (parution 2005)
Tome 2. Versions professeur et élève (parution 2006)
- TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE DE RESTAURANT 1^{ère} ANNÉE - Bac pro 3 ans, par C. Ferret (parution 2011)
- TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE DE RESTAURANT 2^{ème} ANNÉE - Bac pro 3 ans, par C. Ferret (parution 2011)
- CAP Techno restaurant, par C. Ferret (parution 2007)
- SAVOIRS ET TECHNIQUES DE RESTAURANT - en deux tomes, par C. Ferret
Tome 1 : Un savoir professionnel pour un service de qualité (parution 2003)
Tome 2 : Organisation et technologie professionnelles (parution 2002)
- TP RESTAURANT, par C. Ferret (parution 2003)
- CONNAISSANCE DES PRODUITS EN RESTAURATION, par C. Ferret et J.-M. Framery (mise à jour 2003)
- PRODUITS DE RESTAURANT, Fiches d'exercices, par P. Boileau, D. Gautier, M. Grosgeorge et D. Herry (parution 2000)
- TRAVAUX PRATIQUES DE RESTAURANT - en deux tomes, par T. Boulicot et D. Jeuffrault (tome 1) (parution 1987 et 1988)
- FORMATION EN RESTAURATION, par A. Chevais, J. Coadic et R. Ortuño (parution 2010)
- SERVICE ET COMMERCIALISATION, par C. Nadiras et I. Boussange (parution 2009)
- LE VIN ET LES VINS AU RESTAURANT, par P. Brunet (mise à jour 2010)
- LE VIN ET LES VINS ÉTRANGERS, par P. Brunet (mise à jour 2004)
- VINS ET AUTRES BOISSONS - BEP/CAP, par P. Brunet (parution 2008)
- PRATIQUE DU BAR ET DES COCKTAILS, par M. Cailhol et B. Grosselein (parution 1994)
- PLAN COMPTABLE PROFESSIONNEL INDUSTRIE HÔTELIÈRE (mise à jour 2011)
- GESTION APPLIQUÉE SECONDE PROFESSIONNELLE - Bac Pro 3 ans, par C. Balanger et J.-C. Oulé (parution 2011)
- GESTION APPLIQUÉE PREMIÈRE PROFESSIONNELLE - Bac Pro 3 ans, par C. Balanger et J.-C. Oulé (parution 2012)
- GESTION 1^{ère} ANNÉE - Bac Pro, par C. Balanger et J.-C. Oulé (parution 2009)
- GESTION 2^{ème} ANNÉE - Bac Pro, par C. Balanger et J.-C. Oulé (parution 2010)
- GESTION 3^{ème} ANNÉE - Bac Pro, par C. Balanger et J.-C. Oulé (parution 2011)
- GESTION HÔTELIÈRE - en deux tomes,
Bac Techno Hôtellerie 1^{ère}, par M.-N. Bontoux et F. Pierson (parution 2002)
Bac Techno Hôtellerie T^{cm} + Corrigé, par M. Leurion, T. Lautard et J.-J. Cariou (parution 2003)
- CAS PRATIQUES DE GESTION HÔTELIÈRE - en deux tomes,
Bac. Techno. Hôtellerie 1^{ère} + Corrigé, par J.-J. Cariou et F. Rey (parution 2001)
Bac. Techno. Hôtellerie T^{cm}, par F. Rey (parution 2002). Divisé en deux ouvrages.
- TECHNIQUES ET MOYENS DE GESTION - en deux tomes, par J.-C. Oulé
BTS Hôtellerie-Restauration 1^{ère} année. Divisé en 4 ouvrages : le manuel, le corrigé du manuel, les TP, le corrigé des TP (mise à jour 2006)
BTS Hôtellerie-Restauration 2^{ème} année. Divisé en 4 ouvrages : le manuel, le corrigé du manuel, les TP, le corrigé des TP (parution 2002)
- ÉCONOMIE D'ENTREPRISE - BTS Hôtellerie-Restauration 1^{ère} et 2^{ème} année, par J.-P. Barret (parution 2003)
- DROIT - BTS Hôtellerie-Restauration 1^{ère} et 2^{ème} année, par J.-C. Oulé et J.-J. Cariou (parution 2008)
- DICTIONNAIRE D'HÉBERGEMENT, par H. Enhart et H.-C. Bayol (parution 2009)
- DICTIONNAIRE DE MARKETING, par J.-J. Cariou (parution 2005)
- MERCATIQUE HÔTELIÈRE ET TOURISTIQUE - BTS Hôtellerie-Restauration et BTS Tourisme - en deux tomes, par C. Van der Yeught
BTS 1^{ère} année + Corrigé (mise à jour 2005)
BTS 2^{ème} année (mise à jour 2006)
- L'EUROPE CONNAISSANCES EN GASTRONOMIE. Versions professeur et élève, par R. Bruzzese et D. Tourreille (parution 2002)
- HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE - BTS Hôtellerie-Restauration, par J.-F. Coutelou et J. Hannedouche (parution 2000)

- ANIMATION D'UNE ÉQUIPE ET DYNAMIQUE COMMERCIALE - Hébergement et BTS Hôtellerie-Restauration, par H. Enhart et H.-C. Bayol (parution 2008)
- ACCUEILLIR, HÉBERGER, COMMUNIQUER, par M. Hartbrodt et B. Leproust
Bac Techno Hôtellerie Snd. Versions professeur et élève (mise à jour 2011)
Bac Techno Hôtellerie 1^{ère}. Versions professeur et élève (mise à jour 2011)
Bac Techno Hôtellerie Term. Versions professeur et élève (mise à jour 2011)
- INGÉNIEURIE DE LA RESTAURATION ET DE L'HÔTELLERIE, Perspectives nouvelles, par J.-L. Simon (parution 2007)
- A SU SERVICIO ! - Bac Techno 1^{ère} et Term et TS mise à niveau, par M. Covain Geliot (parution 2006)
- BIENVENUE DANS LE MONDE DE L'HÉBERGEMENT - CAP/BEP 1^{ère} année. Version professeur et élève + Corrigé, par G. Czapiewski, M.-C. Lefer et F. Mainot (parution 1998)
- L'ALLEMAND EN 10 LEÇONS, Serveurs - Cuisiniers, par É. Brikké traduction E. Cornalba (parution 1988)
- L'ESPAGNOL EN 10 LEÇONS, Serveurs - Cuisinier, par É. Brikké traduction M. Chazal Varela (parution 1990)
- ANGLAIS Bac Pro. Livret d'activités + Corrigé, par G. Raguin (parution 1997)
- L'ANGLAIS EN 10 LEÇONS, Restaurant - en trois ouvrages : livre du professeur, livre de l'élève, livre d'activités + CD et K7, par É. Brikké (parution 2000)
- L'ANGLAIS EN 10 LEÇONS, Cuisine - en trois ouvrages : livre du professeur, livre de l'élève, livre d'activités + CD et K7, par É. Brikké (parution 2000)
- PRÉPARER LES ÉPREUVES D'ORAL ANGLAIS - Bac Pro. Versions professeur et élève + CD audio (lecture des textes du livre), par S. Bénétou (parution 2008)
- LA CONJUGAISON, maîtrisez les bases de la grammaire anglaise, par D. Zélé (parution 2003)
- RESTAURATION ET GASTRONOMIE POUR LES PERSONNES ÂGÉES EN INSTITUTION, par Y. van de Calseyde (parution 2009)
- SCIENCES APPLIQUÉES À L'ALIMENTATION ET À L'HYGIÈNE - CAP/BEP, par D. Brunet-Loiseau (parution 1995)
- SCIENCES APPLIQUÉES À L'ALIMENTATION, par D. Brunet-Loiseau (mise à jour 1999)
- LA DÉMARCHE HQE® EN RESTAURATION, par FCSI France (parution 2007)
- NUTRITION ALIMENTATION - CAP Petite Enfance, par C. Héron-Rougier, T. Rougier et B. Rougier (parution 2010)
- MODULES DE SCIENCES APPLIQUÉES À L'HYGIÈNE ET À L'ALIMENTATION. Version professeur et élève + Matrices pour transparents, par M. Faraguna, J. Di Léna Reiland et M. Muschert (parution 2003)
- MODULES DE SCIENCES APPLIQUÉES À L'ÉQUIPEMENT. Versions professeur et élève + Matrices pour transparents, par M. Faraguna, J. Di Léna-Reiland et M. Muschert (parution 2000)
- TECHNOLOGIE, Équipement - entretien - alimentation - CARRIÈRES SANITAIRES ET SOCIALES + Corrigé, par B. Rougier et A. Chrétien (parution 2002)
- TECHNOLOGIE, Ergonomie - qualité - animation - technologie des produits - CARRIÈRES SANITAIRES ET SOCIALES + Corrigé, par M.-F. Collombet et S. Goussé (parution 2003)
- SCIENCES APPLIQUÉES Bac Pro + Corrigé, par B. Rougier, A. Chrétien, D. Laprévotte et C. Thiébaud (parution 2000)
- DÉCORS ET PRÉSENTATIONS, par J.-P. Leblanc et O. Dugabelle (parution 1990)
- L'ART DES PRÉSENTATIONS, par J.-P. Leblanc (parution 1993)

Collection ENSEIGNEMENT - FORMATION - TOURISME

- DROIT DU TOURISME, par D. Rubio-Ayache (parution 2004)
- L'ANGLAIS DU TOURISME EN 30 ESCALES, par É. Brikké (parution 1992)
- PLAN COMPTABLE PROFESSIONNEL DES AGENCES DE VOYAGES (mise à jour 2011)
- GÉOGRAPHIE DU TOURISME, par J.-C. Dinety et É. Proust (parution 2002)
- LES GRANDS BASSINS TOURISTIQUES MONDIAUX, par Mme Cogen-Vermeise, J.-C. Dinety et É. Proust (parution 1997)
- LA FRANCE DES PATRIMOINES, J.-C. Dinety, É. Proust et M. Rossi (parution 2003)

**Collection BEP et CAP LES MÉTIERS DE LA RESTAURATION ET
DE L'HÔTELLERIE**

- BEP TECHNOLOGIE CULINAIRE, par M. Maincent, R. Labat et R. Leman (parution 2002)
- BEP TECHNOLOGIE RESTAURANT + Cahier d'exercices, par C. Ferret (parution 2005)
- BEP ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIAL DE L'ENTREPRISE HÔTELIÈRE + Corrigé, par C. Balanger (parution 2005)
- BEP SCIENCES APPLIQUÉES + Corrigé, par B. Rougier et A. Chrétien (parution 2002)
- CAP TECHNOLOGIE CULINAIRE, par M. Maincent, R. Labat et R. Leman (parution 2003)

**Collection CAP RESTAURANT - CUISINE - SERVICES HÔTELIERS
FORMATION PAR ALTERNANCE**

- CAP RESTAURANT - en deux tomes, par J.-F. Augez-Sartral (parution 2002 et 2003)
- CAP SERVICES HÔTELIERS - en deux tomes, par J.-F. Augez-Sartral et C. Balanger (tome 2) (parution 2002 et 2003)
- CAP SCIENCES APPLIQUÉES À L'HYGIÈNE, À L'ALIMENTATION ET AUX ÉQUIPEMENTS, par J.-F. Augez-Sartral (mise à jour 2011)
- CAP CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE ET DE SON ENVIRONNEMENT + Corrigé, par C. Balanger (parution 2009)
- SCIENCES APPLIQUÉES À L'ALIMENTATION ET À L'HYGIÈNE - CAP/BEP, par D. Brunet-Loiseau (parution 1995)

Collection BEP et CAP RESTAURANT - CUISINE

- BEP CONNAISSANCES TECHNOLOGIQUES DE CUISINE, par J.-P. Vichard et O. Tondusson (parution 2004)
- CAP CONNAISSANCES TECHNOLOGIQUES DE RESTAURANT, par O. Sapelkine (mise à jour 2006)
- CAP CONNAISSANCES TECHNOLOGIQUES DE CUISINE, par J.-P. Vichard et O. Tondusson (parution 2002)
- CAP SCIENCES APPLIQUÉES + Corrigé, par B. Rougier, M.-F. Jan et O. Legrand (parution 2004)

Avant-propos

Intéresser son auditoire constitue le fondement même du métier de professeur.

Je réfléchis sans cesse à la forme de mon enseignement. À l'écoute des apprenants et du temps présent, l'utilisation du multimédia et sa pertinence m'interpellent et me poussent à inventer, à expérimenter des outils pédagogiques issus de cette réflexion.

Au fil des années, mon raisonnement et mon travail m'ont conduit à créer des supports de cours originaux :

- d'abord, des manuels adaptés à la compréhension facilitée des cours
- puis des cédéroms interactifs.

Les cours proposés dans ce livre exposent des objectifs pédagogiques formulés de façon claire, univoque et précise. Chaque objectif décrit la capacité que les apprenants seront supposés avoir acquise à la fin de la séquence.

- Les objectifs de formation sont-ils cohérents avec le public concerné ? **OUI**
- Figurent-ils parmi les objectifs institutionnels définis dans le référentiel ? **OUI**
- Sont-ils transférables dans le milieu professionnel ? **OUI**
- Apportent-ils un savoir complémentaire et indispensable à l'apprenant ? **OUI**

La collection **ALTERNANCE** encourage les apprenants à participer aux cours de manière interactive :

- **OPTIMISATION DU TEMPS** : Chaque livre est proposé en deux versions : une version « élève » complétée en cours et une version « professeur ». L'objectif est de laisser à l'enseignant le temps d'expliquer l'essentiel d'un cours. L'élève a le temps de retranscrire les phrases et mots importants à retenir : la finalité consiste à ce qu'il assimile le sens des concepts abordés et leur utilité en milieu professionnel.
- **ADAPTATION** : L'enseignant est libre d'adapter le vocabulaire et les définitions à sa personnalité et à celle des personnes auxquelles il s'adresse.
- **PARTICIPATION** : Les fiches ont été utilisées concrètement auprès d'élèves : elles sont conçues pour favoriser la participation de l'auditoire pendant le cours.
- **ÉVALUATION** : Après le cours, l'utilisateur est encouragé à évaluer ses connaissances en dehors du centre de formation, seul ou accompagné par son entourage familial ou professionnel.

Des tests lui sont ainsi proposés à la fin de chaque chapitre. Ceux-ci contiennent notamment des questions directement issues des épreuves de CAP SERVICES HÔTELIERS récentes. Cela, dans le but de familiariser le futur candidat aux épreuves.

L'auteur

Remerciements

L'auteur remercie les personnes qui l'ont aidé à rassembler les documents et informations nécessaires à l'optimisation de cet ouvrage :

- La direction de l'EHPAD des Tibaous à Toulouse
- La direction de l'hôtel Crowne Plaza**** à Toulouse
- La direction de l'hôtel Paladia**** à Toulouse
- La direction de l'hôtel L'Ours Blanc** à Toulouse
- Le personnel de l'hôpital Purpan de Toulouse
- La section « gouvernante » du lycée hôtelier de Toulouse

Illustrations

- ALTUS Communication - 1 rue du Tertre - 91330 YERRES
- ANIMATION FACTORY - 2000 W, 42nd Street - Sioux Falls - USA • JF Augez-Sartral

Technologie des Services Hôteliers

Chapitre 1 : La chambre d'hôtel	
Définir le « service hôtelier »	Page 8
Citer les classifications des hôtels	Page 9
Repérer les éléments d'une chambre	Page 10
Citer le mobilier et l'équipement d'une chambre d'hôtel.....	Page 11
Citer le mobilier et l'équipement d'une chambre d'hôtel.....	Page 12
Test de connaissances.....	Page 13
Chapitre 2 : Les locaux d'un hôtel	
Citer les locaux publics d'un hôtel.....	Page 14
Citer les locaux d'un hôtel non accessibles au public ..	Page 17
Repérer les locaux d'un hôtel situés autour du hall d'entrée	Page 18
Repérer les locaux de service d'un hôtel	Page 19
Repérer les locaux d'un hôtel situés aux étages	Page 20
Test de connaissances.....	Page 21
Chapitre 3 : Les hôpitaux & maisons de retraite	
Citer les éléments d'une chambre médicalisée en secteur hospitalier	Page 22
Citer les éléments d'une chambre médicalisée en maison de retraite.....	Page 23
Citer des équipements disponibles en maison de retraite.....	Page 24
Citer des services proposés en maison de retraite.....	Page 25
Test de connaissances.....	Page 26
Chapitre 4 : La literie	
Citer les types de lit.....	Page 27
Connaître les éléments de la literie : le sommier	Page 28
Connaître les éléments de la literie : le matelas	Page 29
Citer les points critiques de la literie	Page 31
Test de connaissances.....	Page 32
Chapitre 5 : Le personnel des services hôteliers	
Énumérer le personnel d'un hôtel : le dirigeant.....	Page 34
Énumérer le personnel des étages.....	Page 35
Placer le personnel du service hôtelier dans un organigramme	Page 38
Énumérer le personnel des établissements de santé ..	Page 39
Test de connaissances.....	Page 40
Chapitre 6 : La mise en place • 1	
Organiser un chariot-valet.....	Page 42
Citer des produits d'accueil	Page 43
Adapter les produits d'accueil à un établissement	Page 44
Citer les listes de mise en place matinale	Page 45
Décrypter les listings matinaux	Page 46
Comprendre l'utilité des documents de mise en place ..	Page 47
Test de connaissances.....	Page 48
Chapitre 7 : La mise en place • 2	
Organiser le nettoyage des chambres	Page 49
Compléter la feuille de travail des femmes de chambre	Page 50
Préparer un chariot-valet : le linge.....	Page 51
Préparer un chariot-valet : les produits d'accueil	Page 52
Préparer un chariot-valet : les produits d'entretien	Page 53
Préparer un chariot-valet : le petit matériel	Page 54
Citer le matériel disponible pour l'entretien des surfaces.....	Page 55
Test de connaissances.....	Page 56
Chapitre 8 : Les produits d'entretien	
Citer les produits d'entretien : désinfectants et eau de javel.....	Page 58

Citer les produits d'entretien : détergents et détergents-désinfectants	Page 59
Citer les produits d'entretien : détartrants	Page 60
Citer les produits d'entretien : abrasifs	Page 61
Citer les produits d'entretien : décapants	Page 62
Citer les produits d'entretien : solvants.....	Page 63
Citer les produits d'entretien : agglutinants.....	Page 64
Citer les symboles d'alerte.....	Page 65
Test de connaissances.....	Page 66

Chapitre 9 : L'utilisation des produits	
Utiliser les produits à bon escient	Page 69
Être capable de détacher une surface.....	Page 71
Test de connaissances.....	Page 74

Chapitre 10 : La buanderie interne	
Citer les possibilités de traitement du linge.....	Page 75
Compléter un bon d'échange de linge	Page 76
Citer les étapes de traitement du linge	Page 77
Appliquer la marche en avant à l'entretien du linge	Page 79
Citer les produits utilisés en buanderie	Page 80
Prévoir une quantité de linge à nettoyer	Page 81
Test de connaissances.....	Page 82

Chapitre 11 : Le linge & les textiles	
Citer l'origine des textiles couramment utilisés.....	Page 84
Comprendre les pictogrammes de nettoyage du linge.....	Page 85
Utiliser la fiche de blanchisserie destinée aux clients ..	Page 88
Évaluer un stock de linge	Page 89
Test de connaissances.....	Page 90

Chapitre 12 : Le nettoyage d'une chambre	
Citer les états d'une chambre.....	Page 91
Changer le linge d'une chambre en recouche.....	Page 92
Nettoyer une chambre à blanc en neuf étapes	Page 93
Citer les tâches à effectuer en fin de service	Page 100
Test de connaissances.....	Page 101

Technologie de Restaurant

Chapitre 1 : Le matériel de restaurant	
Citer les couverts utilisables pour le service des petits déjeuners	Page 103
Citer la vaisselle utilisable pour le service des petits déjeuners	Page 104
Repérer le matériel destiné au service	Page 107
Citer le matériel disponible à l'office des petits déjeuners	Page 108
Test de connaissances.....	Page 110

Chapitre 2 : Le mobilier et les services	
Citer le mobilier utilisable pour le service des petits déjeuners	Page 111
Citer les services applicables aux petits déjeuners.....	Page 113
Adapter un service à un mets	Page 115
Test de connaissances.....	Page 116

Chapitre 3 : Le buffet de petit déjeuner	
Énumérer les produits destinés à un buffet de petit déjeuner	Page 117
• pain et viennoiseries	Page 118
• boissons.....	Page 119
• produits d'accompagnement	Page 120
• céréales, laitages et fruits	Page 121
• préparations à base d'œufs.....	Page 122
Test de connaissances.....	Page 123

Chapitre 4 : Les types de petits déjeuners	
Citer les types de petits déjeuners.....	Page 124
Servir un petit déjeuner en chambre sur un plateau	Page 125

Servir un petit déjeuner en chambre sur un chariot.....	Page 126
Servir un petit déjeuner en salle au buffet.....	Page 127
Identifier la matériel à mettre en place au buffet.....	Page 128
Citer les éléments du brunch.....	Page 129
Citer les habitudes de clients étrangers au petit déjeuner	Page 130
Test de connaissances.....	Page 131

Chapitre 5 : La prise de commande

Comprendre l'importance du sourire	Page 133
Accueillir des clients en salle de petit déjeuner	Page 134
Construire son argumentation commerciale	Page 135
Citer les étapes d'une bonne vente	Page 136
Comprendre la fonction des bons « triplicata »	Page 138
Rédiger un bon de commande.....	Page 139
Test de connaissances.....	Page 140

Chapitre 6 : Les boissons du petit déjeuner

Citer les qualités de jus de fruits.....	Page 142
Connaître les boissons proposées au petit déjeuner : lait & chocolat.....	Page 144
• café.....	Page 145
• thé	Page 146
• infusions	Page 147
Test de connaissances.....	Page 148

Hygiène Professionnelle

Chapitre 1 : Les micro-organismes

Comprendre ce qu'est un micro-organisme	Page 151
Définir la flore microbienne.....	Page 152
Comprendre ce qu'est une moisissure.....	Page 153
Comprendre ce qu'est une levure.....	Page 154
Comprendre ce qu'est un virus	Page 155
Comprendre ce qu'est une bactérie	Page 156
Citer les types de bactéries	Page 157
Test de connaissances.....	Page 158

Chapitre 2 : Les bactéries pathogènes

Comprendre ce qu'est une bactérie pathogène	Page 160
Citer des bactéries pathogènes.....	Page 161
Test de connaissances.....	Page 164

Chapitre 3 : La vie des bactéries

Citer les modes respiratoires des micro-organismes ..	Page 166
Comprendre comment les bactéries se reproduisent..	Page 167
Citer des éléments favorables à la reproduction des bactéries	Page 168
Citer des éléments défavorables à la reproduction des bactéries.....	Page 169
Citer les réactions des bactéries face aux températures	Page 171
Savoir ce qu'est la sporulation des bactéries – Savoir ce qu'est une toxine	Page 172
Test de connaissances.....	Page 173

Chapitre 4 : Les toxi-infections alimentaires

Savoir ce que sont les TIA et les TIAC	Page 176
Citer deux conditions de déclenchement d'une TIA	Page 177
Citer les symptômes d'une TIA : la salmonellose	Page 178
Citer des éléments de contamination à la salmonelle..	Page 179
Savoir ce qu'est un porteur sain	Page 180
Citer des agents antimicrobiens	Page 181
Test de connaissances.....	Page 182

Chapitre 5 : Les parasites alimentaires

Savoir ce qu'est un parasite alimentaire	Page 184
Citer des parasites alimentaires : le ténia	Page 185
• la douve du foie.....	Page 186
• les toxoplasmes	Page 187
Test de connaissances.....	Page 188

Chapitre 6 : Les parasites non alimentaires

Lutter contre les parasites non alimentaires	Page 190
Citer des parasites non alimentaires :	
les rongeurs – les cafards.....	Page 191
• les insectes volants – les poux – la gale	Page 192
• la punaise de lit – les acariens	Page 193
• les puces – les oxyures – l'anguillule	Page 194
Test de connaissances.....	Page 195

Chapitre 7 : L'hygiène au travail • 1

Citer l'équipement des vestiaires en milieu professionnel	Page 196
Citer l'équipement des toilettes en milieu professionnel	Page 197
Citer l'équipement des lave-mains en milieu professionnel	Page 198
Savoir quand se laver les mains	Page 199
Savoir comment se laver les mains.....	Page 201
Test de connaissances.....	Page 202

Chapitre 7 : L'hygiène au travail • 2

Citer les gestes et attitudes à éviter en milieu professionnel	Page 204
Test de connaissances.....	Page 208

Chapitre 8 : Les procédures d'hygiène • 1

Comprendre ce qu'est la méthode HACCP.....	Page 210
Comprendre l'utilisation des plans de nettoyage.....	Page 211
Connaître le principe de la marche en avant.....	Page 212
Savoir ce que sont les plats témoins.....	Page 213
Repérer les dates de consommation apparaissant sur les produits	Page 214
Comprendre la dangerosité des œufs	Page 215
Test de connaissances.....	Page 216

Chapitre 9 : Les procédures d'hygiène • 2

Citer les étapes de la chaîne du froid	Page 218
Réaliser l'autocontrôle des mains.....	Page 219
Réaliser l'autocontrôle des zones à risques	Page 220
Gérer les déchets et les invendus	Page 221
Test de connaissances.....	Page 223

Chapitre 10 : La conservation des aliments

Citer les facteurs influençant la conservation des aliments	Page 225
Citer les méthodes de conservation des aliments :	
la pasteurisation.....	Page 226
• l'appertisation ou stérilisation	Page 227
• l'upérisation	Page 228
• la réfrigération.....	Page 229
• la surgélation.....	Page 230
Test de connaissances.....	Page 231

Chapitre 11 : La sécurité et la prévention

Citer des mesures de prévention contre les risques d'électrocution	Page 233
• contre les brûlures.....	Page 234
• contre les chutes, les coupures et les entailles	Page 235
• contre les risques d'incendie	Page 236
Justifier les mesures de préventions contre les douleurs dorsales	Page 237
Test de connaissances.....	Page 239

Chapitre 12 : L'énergie électrique

Citer les principales grandeurs utilisées en électricité	Page 240
Identifier les dangers liés au courant électriques...	Page 242
Citer les dispositifs de sécurité électrique	Page 244
Décrypter une fiche signalétique.....	Page 246
Test de connaissances.....	Page 247

Technologie des Services Hôteliers



**Objectif****Définir le « service hôtelier »*****Qu'est-ce que l'hôtellerie ?***

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

-
-

Exemples :

Pourquoi l'hôtellerie est une profession importante ?

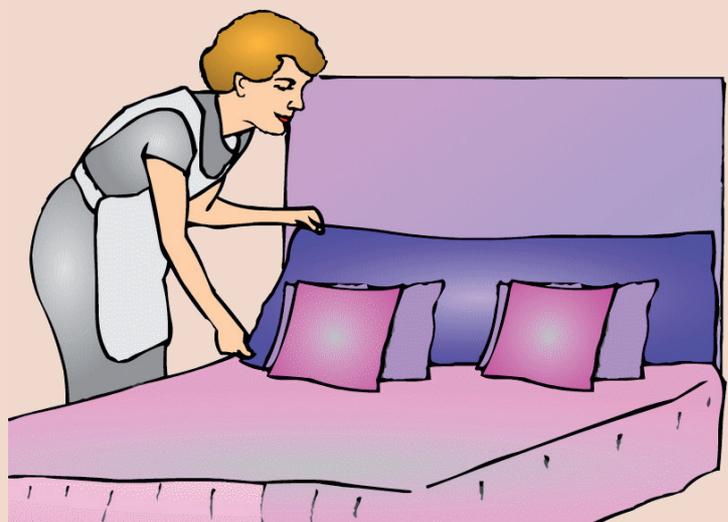
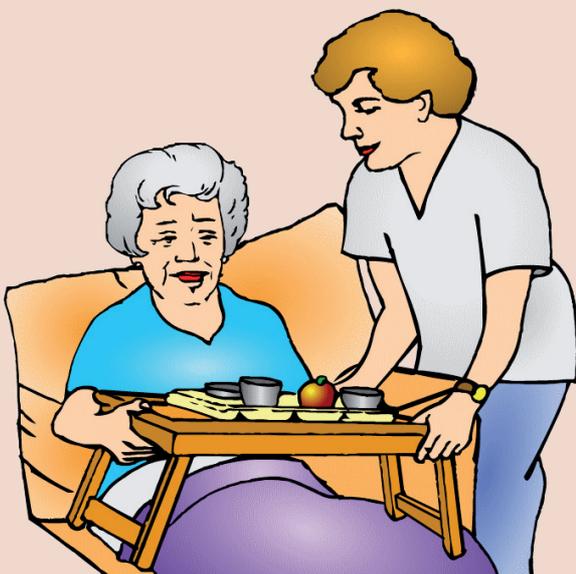
La France attire de nombreux touristes venant du monde entier. Ces touristes séjournent en France ou transitent vers d'autres pays. Ils dépensent, créant ainsi de la richesse et de nombreux emplois. Les métiers liés au tourisme sont donc très importants pour l'économie de notre pays.

Les professionnels de l'hôtellerie ont en charge :

-
-
-

Qu'est-ce qu'un « Service Hôtelier » ?

Dans un sens plus général, le service hôtelier est une prestation globale qui inclut d'une personne et éventuellement tout ce qui peut agrémenter son séjour :



(Dessin JFAS)

Le service hôtelier peut donc aussi se trouver dans des établissements autres que les hôtels :



Citer les classifications des hôtels

Panonceaux de classement des hôtels

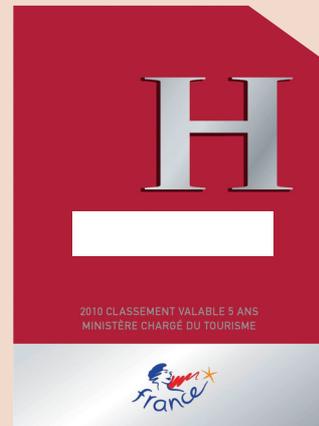


Avez-vous remarqué ce panonceau placé à l'entrée de la plupart des hôtels ? Il montre au public la en de l'hôtel. Un hôtel qui n'en a pas est un hôtel « ». Plus tard, nous étudierons les détails des classifications d'hôtels mais retenons, pour l'instant, que plus un hôtel a d'étoiles, plus il propose de confort et d'équipement à ses clients.

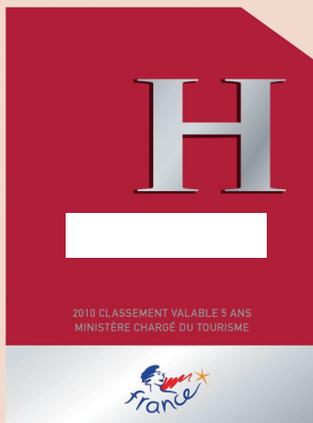
Repérez les éléments de confort de ces chambres et estimez le nombre d'étoiles de l'hôtel :



(Photo JFAS)



(Photo JFAS)

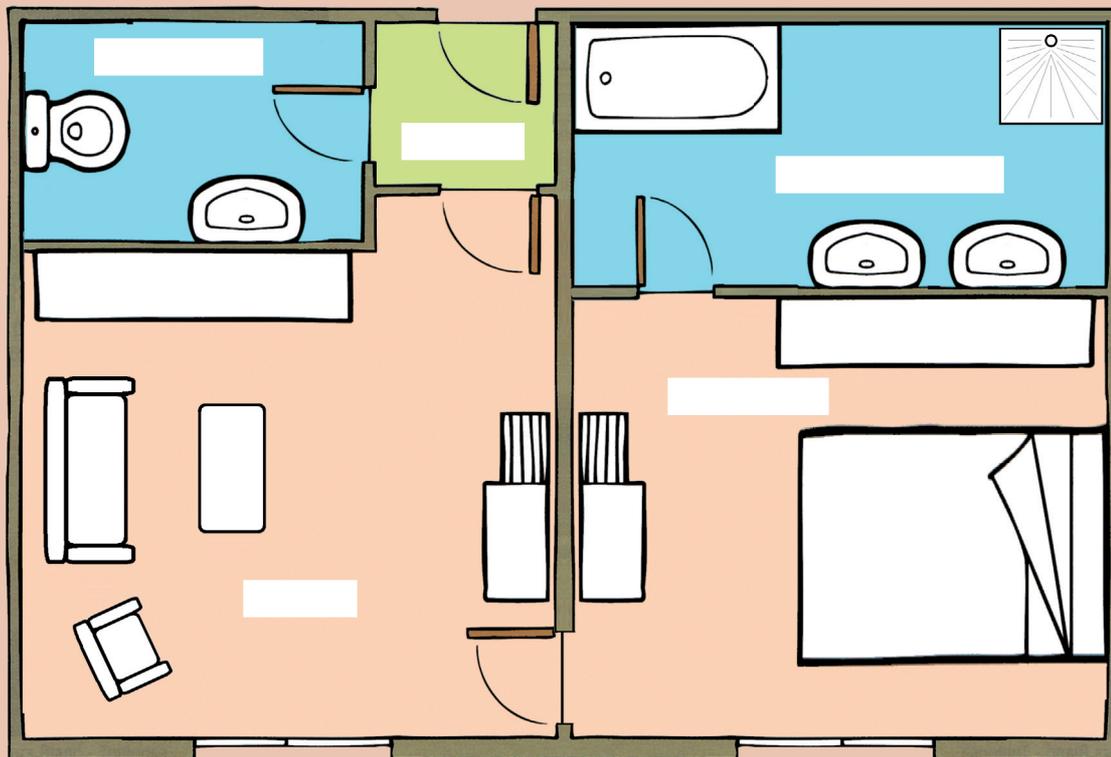
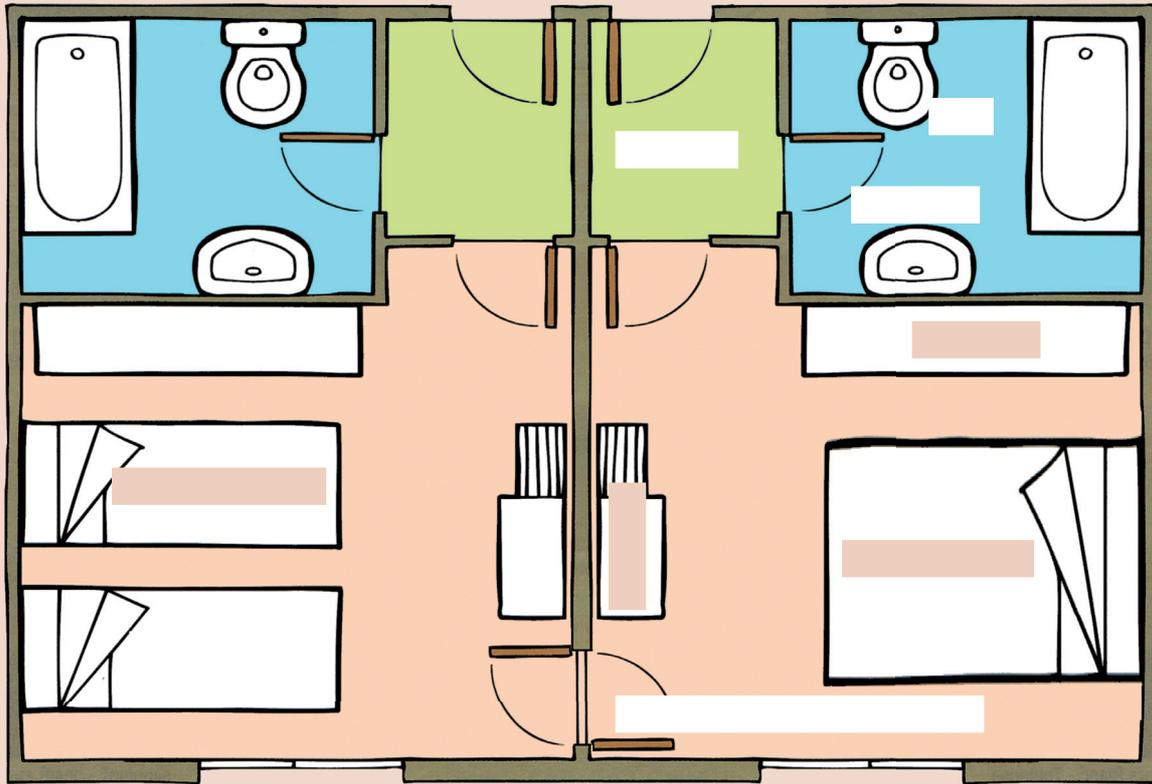




Objectif

Repérer les éléments d'une chambre

Voici le plan de deux : une chambre est équipée de deux lits jumeaux et l'autre d'un lit double. Ce schéma pourrait représenter des chambres d'un hôtel classé . **Repérez les éléments qui constituent cette chambre.**



Proposés dans les hôtels de catégories supérieures, les sont constituées d'une et d'un .

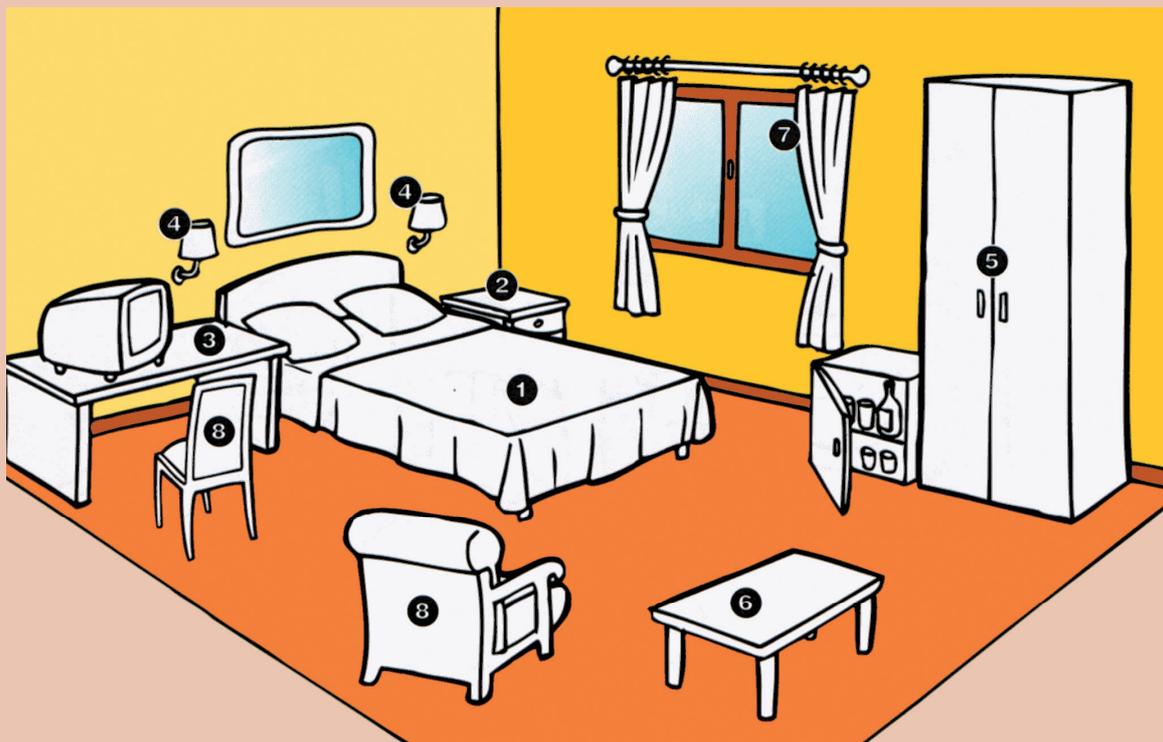
La surface et le confort de ce salon dépendent de la catégorie de l'établissement.



Citer le mobilier et l'équipement d'une chambre d'hôtel

Objectif

Quel équipement peut-on trouver dans une chambre d'hôtel ?



- 1 -
- 2 -
- 3 -
- 4 -

- 5 -
- 6 -
- 7 -
- 8 -

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

-
-
-
-
-
-

Les éléments d'ambiance

Outre l'équipement, les éléments d'ambiance qui participent au confort du client sont multiples :

Éléments matériels		Éléments immatériels	
	Éprouve-t-on un sentiment d'espace ou d'étroitesse ?		Double ou triple vitrage ? Bruits internes ? Externes ?
	La chambre est-elle suffisamment éclairée ? Y-a-t-il assez de lampes ?		Des odeurs sont-elles perceptibles ? Agréables ? Désagréables ?
	Les murs, le plafond, les sols sont-ils agréables ? Propres ?		Fait-il froid ? Chaud ? La chambre est-elle climatisée ?
	Les équipements fonctionnent-ils ? Sont-ils neufs ? Usés ?		Se sent-on rassuré dans sa chambre ?



Objectif

Citer le mobilier et l'équipement d'une chambre d'hôtel

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



Équipement

<ul style="list-style-type: none"> ■ ■ ■ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ■ ■
---	---

Linge

<ul style="list-style-type: none"> ■ ■ ■ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ■ ■
---	---

Équipement électrique

<ul style="list-style-type: none"> ■ ■ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ■
--	--

Type de chambre	En anglais	Définition
Chambre simple		Chambre destinée à être louée à une seule personne.
Chambre double		Chambre équipée d'un grand lit pour deux personnes.
Chambre double pour une personne		Chambre équipée d'un grand lit pour deux personnes mais louée à une seule personne.
Chambre avec lits jumeaux		Chambre équipée de deux lits jumeaux pouvant être louée pour une ou deux personnes.
Suite		Ensemble composé d'une chambre et d'un salon attenant et privatif.
Chambres communicantes		Chambres munies d'une porte permettant l'accès d'une chambre à l'autre sans passer par le couloir.



Tester vos connaissances !

1

1 - Définir l'hôtellerie :

.....

.....

.....

2 - Définir les services hôteliers :

.....

.....

.....

2

Définir les termes professionnels suivants :

Chambres communicantes	
Suite	
Chambre twin	
Chambre single	
Porte bagages	

3

1 - Citer quatre éléments matériels d'une chambre participant au confort des clients :

1 • 2 •

3 • 4 •

2 - Citer quatre éléments matériels d'une chambre participant au confort des clients :

1 • 2 •

3 • 4 •

4

Vous voyez un de ces panneaux sur la façade d'un hôtel. Que montre-il au public ?



.....

.....

.....