Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du CAP HCR, veuillez visiter :
caphcr.fr/annales-sujets-et-corriges

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

COMMERCIALISATION ET SERVICES EN HÔTEL-CAFÉ-RESTAURANT

SESSION 2026

SOUS-ÉPREUVE ÉCRITE EG4 : LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE (ANGLAIS)

Coefficient : 1 Durée : 1 heure

Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet.

Composition de l'épreuve	Support
PARTIE 1 : COMPRÉHENSION DE L'ÉCRIT (10 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 2 : EXPRESSION ÉCRITE (10 points)	Dossier Questionnement
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES (DT 1, DT 2)	Fourni avec le sujet
DOCUMENTS RÉPONSES (DR 1) : À RENDRE AVEC LA COPIE	Fin de sujet

L'usage de la calculatrice n'est pas autorisé.

Ce sujet comporte 6 pages numérotées de 1/6 à 6/6.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

LES DOCUMENTS RÉPONSES SITUÉS EN FIN DE DOSSIER SONT À COMPLÉTER ET À RENDRE OBLIGATOIREMENT AVEC LA COPIE.

DOSSIER SUJET

CONSIGNES GÉNÉRALES DE L'ÉPREUVE : HARBOUR VIEW HOTEL, BRIGHTON, UNITED KINGDOM

Cette épreuve écrite d'anglais évalue votre compréhension de documents écrits et votre capacité à rédiger un message en anglais dans une situation de la vie quotidienne ou professionnelle.

Le sujet comporte deux parties, notées sur 20 points. Répondez aux questions de compréhension en français. Pour chaque affirmation de la question 1.3, indiquez si elle est vraie ou fausse et justifiez votre réponse par une citation exacte du document, entre guillemets. Pour la partie 2, rédigez en anglais un texte de 150 à 250 mots. Vous pouvez utiliser le document réponse DR 1.

La qualité de la langue, la clarté du message et le respect des consignes sont pris en compte dans l'évaluation.

PARTIE 1 : COMPRÉHENSION DE L'ÉCRIT (10 points)

Repérer des informations et comprendre le sens de documents en anglais

Lisez les documents DT 1 et DT 2, puis répondez aux questions en français. Pour la question 1.3, chaque réponse doit être justifiée par une citation exacte, recopiée entre guillemets.

1.1 (2 points) Dans le document DT 1, indiquez : **a)** où se trouve l'hôtel ; **b)** ce que les clients peuvent remplir à la station de recharge ; **c)** depuis quand cette station est accessible aux clients.

1.2 (2 points) Dans le document DT 2, relevez les deux actions mises en place pour aider les nouveaux membres du personnel à communiquer avec les clients.

1.3 (3 points) Pour chaque affirmation, indiquez si elle est vraie ou fausse. Justifiez obligatoirement chaque réponse en recopiant une citation exacte du document concerné entre guillemets.

1. La station de recharge de l'hôtel est réservée au personnel.
2. L'hôtel a supprimé les petites bouteilles d'eau en plastique dans les chambres.
3. Les nouveaux employés peuvent apprendre des phrases utiles pour accueillir les clients.

Une affirmation vaut 1 point : 0,5 point pour vrai ou faux et 0,5 point pour la citation exacte.

1.4 (3 points) En français, présentez l'idée principale commune aux documents DT 1 et DT 2. Expliquez ensuite, en vous appuyant sur un élément précis de chaque document, comment l'hôtel cherche à améliorer l'expérience de ses clients. Répondez en 3 à 5 phrases.

PARTIE 2 : EXPRESSION ÉCRITE (10 points)

Rédiger un message clair et adapté à une situation professionnelle

Choisissez un seul des deux sujets. Rédigez en anglais un texte de 150 à 250 mots. Indiquez le numéro du sujet choisi et vérifiez le nombre de mots avant de rendre votre copie.

2.1 (10 points) **Choose ONE subject.**

Subject A: Email to a guest. You work at the Harbour View Hotel. A guest has emailed the hotel to ask about the water refill station and the staff language support programme. Write a polite reply. Explain where the station is, what the guest can do there, and how the hotel helps its staff communicate with visitors. Add two practical suggestions to help the guest enjoy a comfortable stay.

Subject B: Your opinion. Write a message for the hotel website explaining why small actions can make a hotel stay better for guests and staff. Give two examples inspired by DT 1 and DT 2, explain your opinion, and suggest one other practical action a hotel could take.

Write 150 to 250 words. Use complete sentences and an appropriate tone. Your work will be assessed for relevance, organisation, vocabulary, grammar and spelling.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : A REFILL STATION BY THE SEA

International Hospitality News, 2025

Brighton hotel makes it easier to refill a water bottle

A small hotel near the seafront in Brighton has introduced a free water refill station for guests. The station is in the lobby, next to the reception desk, and is open all day. Guests can use it to fill reusable bottles with still or sparkling water. The hotel says the idea came from visitors who wanted drinking water before a walk along the beach.

“People often asked us where they could buy water,” says hotel manager Emma Reed. “Now they can refill a bottle before they go out.” The hotel has also removed single-use plastic water bottles from its guest rooms. Reusable glass bottles are provided instead, and guests can fill them in the lobby whenever they need more water.

The station opened in April. During its first three months, guests used it more than 1,200 times. The hotel team says the change is simple, but it makes guests feel welcome and helps reduce plastic waste. The hotel plans to keep the station and is asking visitors for ideas about other useful improvements.

DT 2 : HELPING NEW HOTEL STAFF TALK TO GUESTS

International Hospitality News, 2025

Short language sessions support hotel teams

A family-run hotel in Brighton has started short English practice sessions for new members of staff. The sessions take place before work twice a week and last twenty minutes. They are designed for employees who want to feel more confident when they welcome visitors or answer simple questions.

During each session, staff practise useful phrases for everyday situations. They learn how to greet a guest, explain breakfast times and give directions to the nearest bus stop. Employees also practise listening to different questions and asking a guest to repeat something politely when they do not understand.

The hotel does not use written tests. Instead, staff work in pairs and take turns playing the employee and the guest. A more experienced colleague leads the activity and gives friendly advice. “People learn better when they can practise in a relaxed place,” says supervisor Mark Hill. New staff can join the sessions during their first month at the hotel.

The manager says that clear communication helps guests feel comfortable. The hotel hopes the sessions will also help new employees feel part of the team.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Grille de compréhension écrite — **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les réponses ci-dessous. Pour la question 1.3, écrivez V ou F et recopiez une citation exacte entre guillemets. Rendez ce document avec votre copie.

Réponses aux questions 1.1 et 1.2

Question	Réponse
1.1 a) Localisation de l'hôtel	.....
1.1 b) Usage de la station	.....
1.1 c) Date d'ouverture de la station	.....
1.2 Première action d'aide linguistique	.....
1.2 Deuxième action d'aide linguistique	.....

Question 1.3 : Vrai ou faux avec justification obligatoire

Affirmation	Vrai ou faux	Citation exacte du document
La station de recharge est réservée au personnel.	.....	.....
L'hôtel a supprimé les petites bouteilles d'eau en plastique dans les chambres.	.....	.....
Les nouveaux employés peuvent apprendre des phrases utiles pour accueillir les clients.	.....	.....

Question 1.4 : Idée principale commune et éléments des documents

Réponse en français
.....

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.