

## SUJET TECHNIQUE

### FICHE CANDIDAT

**Durée** : 2 heures (dont 1 heure de préparation)

**Sujet** :

Vous occupez le poste de « Assistant(e) gouvernant(e) général(e) » à l'hôtel « Au bord de Marne » \*\*\* situé à La Varenne Saint-Hilaire dans la région Île-de-France (**document 1 – Fiche signalétique de l'hôtel**).

Le directeur, Monsieur Tilleul, vous demande de mettre en place une nouvelle procédure pour les objets trouvés par les femmes et valets de chambre. En effet, il souhaite plus de transparence sur la gestion des objets trouvés et un meilleur suivi du stockage jusqu'au rendu aux clients.

#### TRAVAIL À RÉALISER

1. Établir la nouvelle procédure de mise en place pour la gestion des objets trouvés par les femmes et valets de chambres dans les chambres de l'hôtel.
2. Produire un support qui sera accroché à l'objet trouvé durant son stockage.
3. Réaliser un cahier d'enregistrement pour les objets trouvés afin qu'ils puissent être stockés dans le service avant leur restitution aux clients.
4. Présenter la procédure à mettre en place et le(s) document(s) produit(s) au directeur.

Vous devez produire tous les documents nécessaires, dont au moins un à l'aide de l'outil informatique.

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h 00	Session 2023	SUJET
Épreuve : E1 – Épreuve pratique et professionnelle – Atelier technique		Coefficient : 6	Page 1 / 2

## DOCUMENT 1 - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

<p style="text-align: center;"><b>Hôtel « Au bord de Marne » ***</b> <b>73 rue Winston Churchill</b> <b>94 210 LA VARENNE SAINT-HILAIRE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Téléphone : 01 30 XX XX XX / Télécopie : 01 30 XX XX XX</b> <b>Adresse électronique : aubordedemarne@hotel.fr</b> <b>Site : www.aubordemarne.com</b></p>	
Catégorie	3*
Situation	Hôtel traditionnel situé dans un cadre exceptionnel sur les bords de Marne à deux pas de Saint-Maur-des-Fossés (94), à 10 kms de Créteil, et à 20 kms de Paris.
Chambres	L'hôtel dispose de 38 chambres, réparties sur 2 bâtiments. Chaque bâtiment compte 1 chambre aménagée pour les personnes à mobilité réduite, 4 chambres « single », 11 chambres « double » et 3 suites. Toutes les chambres disposent de salle de bains, télévision, wifi, téléphone et minibar. Elles sont insonorisées et climatisées.
Tarifs des chambres	Chambre single (1 personne) : 92 € Chambre double (2 personnes) : 102 € Suite « Martin-pêcheur » (1 ou 2 personnes) : 140 € Suite « Libellule » (3 ou 4 personnes) : 155 € Lit supplémentaire : 12 €
Segmentation clientèle	Individuels touristes : 57 %  Individuels affaires : 21 %  Groupes touristes et affaires : 22 %
Taux d'occupation moyen	85 %
Indice de fréquentation	2,1
Restauration	Restaurant gastronomique « Le château » : ouvert de 12 h à 15 h et de 19 h à 23 h ainsi que 2 salons pour les réceptions et séminaires
Services	Petit-déjeuner (servi en salle ou en chambre) : 12 € Chiens acceptés : 10 €/j 2 salles de réception avec une capacité d'accueil de 250 personnes

<b>BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE</b>	<b>Durée : 4 h 00</b>	<b>Session 2023</b>	<b>SUJET</b>
<b>Épreuve : E1 – Épreuve pratique et professionnelle – Atelier technique</b>		<b>Coefficient : 6</b>	<b>Page 2 / 2</b>