

DANS CE CADRE	Académie :	Session :
	Examen :	Série :
	Spécialité/option :	Repère de l'épreuve :
	Épreuve/sous épreuve :	
	NOM :	
	(en majuscule, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)	
	Prénoms :	N° du candidat <input type="text"/>
Né(e) le :	(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)	
NE RIEN ÉCRIRE	Appréciation du correcteur :	
	Note :	<input type="text"/>

Il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance.

# BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE

## E2 - ÉPREUVE DE TECHNOLOGIE ET DE SCIENCES APPLIQUÉES À L'ENVIRONNEMENT

### U21 – Sous-épreuve de technologie

## SUJET

**« L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé.  
L'usage de calculatrice sans mémoire, « type collègue » est autorisé. »**

Le prêt entre candidats est interdit.

Nombre de pages composant le sujet, y compris la page de garde : 6

**TOUS LES CALCULS DOIVENT ÊTRE ARRONDIS À 2 DÉCIMALES.**

**LE CANDIDAT DOIT RÉPONDRE SUR LE SUJET.**

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	23SP-BP GOUV U21 1	Session 2023	SUJET
ÉPREUVE - E2 - Épreuve de technologie et de sciences appliquées à l'environnement SOUS- ÉPREUVE - U21 : Technologie	Durée : 1 h 00	Coefficient : 1,5	Page 1 / 6

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

**Vous travaillez en qualité de gouvernant(e) depuis 2 ans à l'hôtel « Bastié » \*\*\*\* à Orly (voir fiche signalétique, document 1).**

**Madame Brochet vient d'être recrutée comme directrice et compte sur votre expérience pour l'informer des procédures en cours dans l'hôtel. De plus, elle souhaite vous associer à différentes missions.**

## **DOSSIER 1**

**Au cours de votre premier échange, Madame Brochet manifeste son étonnement quant au faible accueil de famille avec bébé. Elle vous explique que, dans l'hôtel qu'elle dirigeait auparavant, les enfants sont considérés comme des clients à part entière car ils sont de formidables prescripteurs, ils influencent près de la moitié des achats de la famille.**

**Pour attirer davantage de familles avec enfants, elle vous suggère de mettre en place un accueil spécifique pour les familles avec bébé.**

1.1. Identifier trois produits d'accueil et trois matériels spécifiques qui pourront être proposés aux clients accompagnés de bébé.

Produits d'accueil	Matériel
-	-
-	-
-	-

1.2. Proposer deux services spécifiques en chambre susceptibles d'intéresser les familles avec enfants

-
-

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	23SP-BP GOUV U21 1	Session 2023	SUJET
ÉPREUVE - E2 : Épreuve de technologie et de sciences appliquées à l'environnement SOUS-ÉPREUVE - U21 : Technologie	Durée : 1 h 00	Coefficient : 1,5	Page 2 / 6

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Grâce aux efforts déployés pour favoriser l'accueil de familles, l'hôtel compte de plus en plus de réservations de suites avec lits bébé. Parallèlement, les équipiers vous font part d'un nombre croissant de jouets oubliés dans les chambres.

Vous décidez de leur rappeler la procédure à mettre en place pour gérer les objets trouvés.

- 1.3. Lister, dans l'ordre chronologique, les étapes à respecter pour assurer le traitement des objets trouvés de la découverte de l'objet à la restitution au client.

### DOSSIER 2

La conjoncture actuelle entraîne une hausse conséquente des prix des matières premières. Madame Brochet souhaite que les stocks de l'hôtel soient les plus justes possibles et vous demande de déterminer la quantité de savons individuels nécessaire entre chaque commande.

- 2.1. Calculer, en vous aidant des **documents 1 et 2**, la quantité de savons individuels entre chaque commande.

Consommation moyenne par jour :

Délai d'approvisionnement :

Seuil de réapprovisionnement :

- 2.2. En déduire le nombre de cartons à commander.

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	23SP-BP GOUV U21 1	Session 2023	SUJET
ÉPREUVE - E2 : Épreuve de technologie et de sciences appliquées à l'environnement SOUS-ÉPREUVE - U21 : Technologie	Durée : 1 h 00	Coefficient : 1,5	Page 3 / 6

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## DOSSIER 3

Depuis la pandémie de Covid-19, les clients sont très attentifs aux mesures et protocoles d'hygiène en place dans les hôtels. En consultant les sites internet de la proche concurrence, la directrice, Madame Brochet, a lu l'article présentant le label créé par le groupe Accor (document 3).

Elle vous consulte dans l'intention de mettre en place un dispositif similaire à l'hôtel « Bastié » \*\*\*\*.

3.1. Proposer trois mesures à mettre en place pour rassurer les clients d'un point de vue sanitaire.

- 
- 
- 

3.2. Identifier deux modes de communication de ces mesures auprès de la clientèle.

- 
- 

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	23SP-BP GOUV U21 1	Session 2023	SUJET
ÉPREUVE - E2 : Épreuve de technologie et de sciences appliquées à l'environnement SOUS- ÉPREUVE - U21 : Technologie	Durée : 1 h 00	Coefficient : 1,5	Page 4 / 6

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## DOCUMENT 1 - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

	<p>HÔTEL « BASTIÉ » **** 15 avenue de Barcelone 94 310 ORLY Tel : 01 56 XX XX XX Email : <a href="mailto:bastie@hotel.com">bastie@hotel.com</a> Site internet : <a href="http://www.hotelbastieorly.com">www.hotelbastieorly.com</a></p>
Situation	Situé à 5 minutes à pied du terminal 4 de l'aéroport d'Orly, cet hôtel moderne permet de rejoindre facilement Paris et ses activités touristiques, culturelles et économiques par le tramway 7, l'orlybus ou bien le RER B.
Chambres-catégorie 4*	L'hôtel dispose de 125 chambres non-fumeurs, réparties sur 5 étages : <ul style="list-style-type: none"><li>- 50 chambres twin de 185 € à 250 €</li><li>- 70 chambres doubles de 185 € à 250 €</li><li>- 5 junior suites de 260 € à 320 €</li></ul>
Caractéristiques de la clientèle	Clients individuels et groupes - affaires et tourisme Ouvert 365 jours par an Taux d'occupation moyen : 85 % Indice de fréquentation : 1,7 Durée moyenne de séjour : 2,5 jours
Restauration	Petit déjeuner buffet au restaurant ou continental servi en chambre Restaurant traditionnel, brasserie, bar et room-service
Services	Réception ouverte 24h/24 Service blanchisserie : normal ou express Wifi gratuit Salle de séminaire Salle de fitness Parking privé Animal de compagnie accepté

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	23SP-BP GOUV U21 1	Session 2023	SUJET
ÉPREUVE - E2 : Épreuve de technologie et de sciences appliquées à l'environnement SOUS-ÉPREUVE - U21 : Technologie	Durée : 1 h 00	Coefficient : 1,5	Page 5 / 6

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## DOCUMENT 2 - CONDITIONS D'APPROVISIONNEMENT DE SAVONS INDIVIDUELS

Informations relatives au fournisseur de savons	<p><b>Produit</b> : savon individuel de 30 gr  <b>Emballage</b> : individuel, siglé  <b>Conditionnement</b> : carton de 150 pièces  <b>Commande minimum</b> : 10 cartons (soit 1 500 savons)</p> <p><u>Délai de réapprovisionnement</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Délais de fabrication</b> : 15 jours après réception de la commande</li> <li>• <b>Délais de livraison</b> : 3 jours</li> </ul>
Contraintes de l'hôtel pour l'approvisionnement des savons	<p><b>Nombre de savons individuels disposés par chambre</b> : 2  <b>Renouvellement des savons dans les chambres occupées</b> : tous les jours  <b>Stock de sécurité (en nombre de savons)</b> : 400</p> <p><b>Seuil de réapprovisionnement =</b>          (Conso moyenne/jour * délai de réapprovisionnement) + stock de sécurité</p>

Source : produit par l'auteur

## DOCUMENT 3 - ACCOR LANCE LE LABEL DE PROPRETÉ ET DE PRÉVENTION ALLSAFE



### LE LABEL 'ALL SAFE'

✓

APPROUVÉ PAR BUREAU VERITAS ET AUDITÉ PAR DES EXPERTS POUR SON OBTENTION

Accor a désormais établi certaines des normes de nettoyage et des procédures opérationnelles les plus strictes du monde de l'hospitalité pour garantir la sécurité des clients lors de la réouverture des hôtels dans le monde.

Ces normes ont été vérifiées par Bureau Veritas, un leader mondial de l'inspection en matière d'hygiène et de propreté et nous avons créé le label ALLSAFE pour informer les clients lorsque ces normes ont été respectées dans nos hôtels.

Tous les hôtels doivent appliquer ces normes et chaque hôtel Accor sera audité par des experts opérationnels Accor ou des auditeurs tiers pour recevoir le nouveau label ALLSAFE. Les clients pourront vérifier les hôtels qui ont obtenu la certification sur les sites Web des hôtels, ainsi que via nos centres de contact client.

Source : <https://group.accor.com/fr-FR/Actualites/2020/05>  
 Consulté le 02/11/2022

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	23SP-BP GOUV U21 1	Session 2023	SUJET
ÉPREUVE - E2 : Épreuve de technologie et de sciences appliquées à l'environnement	Durée : 1 h 00	Coefficient : 1,5	Page 6 / 6
SOUS-ÉPREUVE - U21 : Technologie			