

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
Né(e) le :	(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)

NE RIEN ÉCRIRE

Appréciation du correcteur

Note :

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

Sous-épreuve E21 - Technologie

# SUJET

Ce sujet comporte 9 pages numérotées de 1/9 à 9/9

## LE CANDIDAT DOIT RÉPONDRE SUR LE SUJET

Matériel autorisé :

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

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Code : 20SP-BP GOUV U21	Session 2020	SUJET
ÉPREUVE E2-E21 : TECHNOLOGIE	Durée : 1 h	Coefficient : 1,5	Page 1 / 9

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Vous venez d'être recruté en qualité de gouvernant d'étage à l'hôtel JEANNE D'ALBRET \*\*\*\* ET SPA à La Rochelle (conférer fiche signalétique de l'hôtel, **DOCUMENT 1**). Le directeur, Monsieur Germain vous confie différentes missions.

### Question 1 :

L'hôtel dispose d'un spa qui peut accueillir 20 personnes au maximum. Les soins sont gérés par un partenaire, l'entretien des locaux et la gestion du linge sont assurés par l'hôtel.

Votre direction vous demande de calculer les frais théoriques correspondant à la prochaine saison d'été.

**Calculer**, en vous aidant du **DOCUMENT 2**, ce coût pour la période du 1<sup>er</sup> mai au 30 septembre prochain, en complétant le tableau.

### TABLEAU DU CALCUL DU COÛT DU LINGE DU SPA

Pièces de linge	Consommation du 01/05 au 30/06	Consommation du 01/07 au 30/09	Nombre total de pièces consommées	Prix unitaire H.T.	Coût total par pièces
Peignoir					
Draps de bain					
Serviette de toilette					
Carré visage					
Tapis de bain					
<b>Coût total HT</b>					

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Question 2 :

2.1 Votre direction est soucieuse des bonnes conditions de travail des femmes de chambres.

**Lister** 4 actions que vous pourriez mettre en place pour limiter les risques d'accident du travail :

↵ .....

.....

↵ .....

.....

↵ .....

.....

↵ .....

.....

2.2 Les T.M.S. sont également une préoccupation de votre direction.

- **Rappeler** à quoi correspond ce sigle :

↵ T. M. S. : .....

- **Citer** 2 exemples correspondants :

↵ .....

↵ .....

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**Question 3 :**

Sur la base de l'extrait de l'article **DOCUMENT 3** publié sur le site « Generali.fr » et de vos connaissances personnelles, **proposer** à votre direction 8 actions ou équipements à mettre en place pour réduire les déchets au niveau du service des étages.

↵ .....

↵ .....

↵ .....

↵ .....

↵ .....

↵ .....

↵ .....

↵ .....

↵ .....

↵ .....

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## **Question 4 :**

La gouvernante générale, nouvellement arrivée dans l'hôtel, souhaite réorganiser le travail des femmes de chambres.

Trois solutions s'offrent à elle :

- ⇒ Solution 1 - Répartition fixe des postes en fonction de l'ancienneté du personnel, aucun roulement dans les tâches ou les locaux ;
- ⇒ Solution 2 - Répartition des postes par roulement : le personnel effectue des rotations sur les différents postes et les différents étages ;
- ⇒ Solution 3 - Répartition des postes par fonctions, tâches et responsabilités : des équipiers prennent en charge les lieux publics et locaux communs, les femmes et valets de chambre prennent en charge l'entretien des chambres.

Elle souhaite obtenir votre avis avant de finaliser sa proposition à la direction.

Dans le tableau ci-dessous, indiquer 1 avantage et 1 inconvénient que pourraient présenter chacune de ces organisations :

	Avantages	Inconvénients
Solution 1	↺	↺
	-----	-----
	-----	-----
Solution 2	↺	↺
	-----	-----
	-----	-----
Solution 3	↺	↺
	-----	-----
	-----	-----

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## **Question 5 :**

Votre gouvernante générale, à son retour de congés, a fait le point sur les stocks de produits d'accueil.

L'inventaire fait apparaître les écarts suivants :

Produits	Stocks théoriques	Stocks réels	Écarts
Savonnette 40 g.	254	280	↵ .....
Shampoing 30 ml.	312	298	↵ .....

**Calculer** les écarts à reporter dans le tableau ci-dessus.

**Indiquer** ci-dessous une raison qui pourrait expliquer chacun d'eux.

Savonnette 40 g.	↵ ..... ..... .....
Shampoing 30 ml.	↵ ..... ..... .....

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## DOCUMENT 1 FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

<b>HÔTEL JEANNE D'ALBRET**** &amp; SPA</b> Rue de la Monnaie – 17000 LA ROCHELLE	
Chambres – Catégorie 4*	20 chambres confort – 30 chambres exclusives – 10 junior suites
Tarifs des prestations	Chambre confort : de 199 à 229 € la nuit Chambre exclusive : de 229 à 259 € la nuit Junior suite : 299 à 359 € la nuit Soirée étape : de 129 à 139 € par jour Petit déjeuner : 19 € (buffet ou en chambre) par personne Animal : 15 € par jour Parking privé : 15 € par jour
Spa géré par un partenaire	Massage d'une heure : 95 € - 1 h 30 : 140 € Privatisation pour 2 personnes : 99 € pour 1 h.
Activité	Clients individuels et groupes – affaires et tourisme Ouvert 365 jours par an Taux d'occupation moyen : 70 % Indice de fréquentation : 1,80
Restauration	Bar – Room service 24 h/24 – Restaurant gastronomique (50 couverts) – Brasserie (80 couverts) - Petit-déjeuner buffet et en chambre
Informations diverses	Réception ouverte 24h/24 Wifi gratuit dans les chambres et lieux publics Pressing avec service « express » Salle de réunion et équipements séminaires Chambres équipées de mini bars

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## DOCUMENT 2

Jeu de linge par personne :

<b>Accès au spa</b>	1 peignoir 1 drap de bain	<b>Cabine de massage</b>	3 draps de bain 1 serviette de toilette 4 carrés visage 2 tapis de bain
---------------------	------------------------------	--------------------------	--

Activité prévue du 1<sup>er</sup> mai au 30 septembre :

<b>Prestations prévues</b>	<b>du 01/05 au 30/06</b>	<b>01/07 au 30/09</b>
Accès au spa	6 clients par jour	14 clients par jour
Cabine de massage	4 clients par jour	10 clients par jour

<b>Articles</b>	<b>PUHT</b>	<b>Articles</b>	<b>PUHT</b>
Peignoir	1,86 €	Carré visage	0,19 €
Drap de bain	0,94 €	Tapis de bain	0,51 €
Serviette de toilette	0,38 €		

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

### DOCUMENT 3

## Comment réduire vos déchets ?

Au quotidien, il n'est pas toujours facile de ne rien jeter à la poubelle. Cependant, adopter de bons réflexes peut vous permettre de réduire considérablement le volume de vos déchets.

### **Pourquoi faut-il réduire la quantité de vos déchets ?**

D'après le dernier rapport de l'Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (Ademe), **324,5 millions de tonnes de déchets organiques ont été produites en 2017** en France. La même année, selon les dernières données disponibles d'Eurostat, **l'hexagone recyclait 42,9% de ses déchets ménagers.**

L'intérêt de diminuer le volume de ses déchets consiste à **réduire son empreinte carbone**, limiter les rejets de gaz à effet de serre mais aussi leur coût économique. En effet, la fin de vie d'un produit – qui comprend la collecte, l'acheminement, le recyclage et l'élimination ou l'enfouissement des déchets – entraîne d'importantes conséquences financières, énergétiques et environnementales.

### **Quels sont les bons gestes ?**

**À l'achat :** Réduire ses déchets commence dès la phase d'achat, en privilégiant des produits sans emballage, recyclables ou rechargeables. Prenez le réflexe de refuser les sacs en plastiques jetables et privilégiez les sachets en papier kraft et les sacs en tissu.

Les serviettes en papier, gobelets et pailles en plastiques sont à éviter.

Pour ce qui concerne les vêtements, outils, équipements électroménagers et informatiques, préférez une location ou un achat d'occasion.

**Pendant et après utilisation de vos produits et objets :** Lorsqu'un objet ou une machine ne fonctionne plus, posez-vous la question de savoir s'il est bon à jeter ou réparable. Parfois, un entretien régulier, une réparation, qu'elle soit effectuée par vos soins ou par un professionnel, permet d'allonger la durée de vie de vos équipements. N'hésitez pas également à allonger et faire jouer leur garantie pour obtenir la réparation ou le changement de votre appareil.

Source : <https://www.generali.fr> – extrait d'un article publié le 02.05.2019

BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Code : 20SP-BP GOUV U21	Session 2020	SUJET
ÉPREUVE E2-E21 : TECHNOLOGIE	Durée : 1 h	Coefficient : 1,5	Page 9 / 9