

## SUJET DE TECHNOLOGIE

Vous venez d'être recruté(e) en qualité d'assistant(e) gouvernant(e) de l'hôtel Les Mimosas à Aurons (cf. annexe fiche signalétique de l'hôtel).

### **Question 1 : (9 points)**

Vous êtes chargé(e) de mettre en place une nouvelle ligne de produits d'accueil dans toutes les salles de bain.

Les produits d'accueil sont stockés dans un office spécifique à chaque étage.

La dotation en produits d'accueil par type de chambre est la suivante :

Produits d'accueil	Chambre classique	Suite
Savonnette 20 g	2	2
Shampooing 20 ml	2	2
Gel douche 20 ml	2	2
Verre à dents jetable	2	2
Bonnet de douche	0	1
Éponge à chaussure	0	1
Étui quatre cotons tiges	0	1

Travail à effectuer :

1. Calculer les quantités nécessaires pour la commande du mois de novembre de ces produits d'accueil en tenant compte du taux d'occupation annuel.
2. Calculer le stock nécessaire pour un office standard (26 chambres et 2 suites) pour 7 jours et présentez vos résultats sous forme de tableau.

Consigne : tous les calculs seront arrondis à l'entier supérieur.

### **Question 2 : (5 points)**

Lors de l'embauche d'une femme (ou valet) de chambre, quelles sont les règles d'hygiène que vous allez lui demander de respecter impérativement vis-à-vis de la clientèle.

Donner cinq exemples.

### **Question 3 : (4 points)**

Vous réfléchissez à une procédure à appliquer quand un client souffrant est signalé dans une chambre de l'hôtel.

Donner quatre exemples d'actions envisageables.

### **Question 4 : (2 points)**

Quels sont les critères de choix qui vous semblent incontournables en terme de qualité et donc de longévité pour les matelas ?

Donner quatre exemples.

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 1 h	Session 2009	SUJET
Épreuve : E2 - U21 : TECHNOLOGIE		Coef : 1,5	Feuille 1/2

## ANNEXE

### FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

<b>HÔTEL LES MIMOSAS</b> <b>7 rue de l'écrin</b> <b>13121 AURONS</b> <b>Tél : 04 .80.40.63.00 - Fax : 04.80.40.66.99</b> <b>E-mail : hotellesmimosas@wanadoo.fr</b> <b>Site internet : www.hotel.les.mimosas.com</b>
---

Catégorie : 4 étoiles.

Situation :

L'hôtel est situé en périphérie de la ville, dans un parc de 5 hectares boisés. Il offre calme, repos et un accès facile aux différentes animations de la ville, centres d'affaires, salons et congrès environnants.

Capacité : 104 chambres et 8 suites réparties sur 4 niveaux

Prix des chambres	200 à 295 €uros		
Taux d'occupation annuel	78 %		
Durée moyenne de séjour	1,8 jour		
Indice de fréquentation	1,6		
Segmentation	Individuels familles	:	25 %
	Individuels affaires	:	75 % (clientèle habituée)

Divers :

- Un restaurant gastronomique,
- Trois salles de séminaires,
- Une piscine couverte.

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 1 h	Session 2009	SUJET
Épreuve : E2 - U21 : TECHNOLOGIE		Coef : 1,5	Feuille 2/2